

”Se on vaan niin tätä päivää,
etten minä tiedä onko tässä mitään erikoista.”

Sosiaalihuollon ammattilaisten kokemuksia sähköisestä palvelusta

LEENA KOIVUMÄKI
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Marraskuu 2017

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	7
2 YHTEISKUNTA MUUTOKSESSA – DIGITALISOINTI	10
3 SOSIAALIHUOLLON PALVELUT DIGIAIKAAN	16
3.1 SOSIAALIHUOLLON PALVELUT JA DIGITALISOITUMINEN	16
3.2 SÄHKÖINEN PALVELU	22
3.3 MUUTOS SOSIAALIHUOLLON TIETOTYÖSSÄ	26
3.3.1 Digitalisoituminen ammattilaisten näkökulmasta	26
3.3.2 Digitalisoituminen asiakkaan näkökulmasta	29
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	31
4.1 TUTKIMUSKYSYMYS	31
4.2 AINEISTON KUVAUS JA KERUU	31
4.2.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	34
4.3 SISÄLLÖNANALYYSI AINEISTON ANALYYSIMENETELMÄNÄ	36
4.3.1 Aineiston järjestäminen ja analysointi.....	37
5 SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN VAIKUTUKSET JA MUUTOKSET SOSIAALIHUOLLON AMMATTILAISTEN TYÖHÖN	40
5.1 VASTA-ALKAJAT SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KÄYTÖSSÄ	40
5.1.1 Positiiviset vaikutukset.....	40
5.1.2 Negatiiviset vaikutukset	49
5.1.3 Keinot parantaa sähköisiä palveluja ja niiden käyttämistä	57
5.1.4 Yhteenveto: Organisaatio A:ssa sähköinen palvelu parantaa asiakaspalvelua	65
5.2 YLI VUODEN SÄHKÖISIÄ ASIOINTIPALVELUJA KÄYTTÄNEET	66
5.2.1 Positiiviset vaikutukset.....	66
5.2.2 Negatiiviset vaikutukset	70
5.2.3 Keinot parantaa sähköisiä palveluja ja niiden käyttämistä	71
5.2.4 Yhteenveto: Organisaatio B:ssä sähköinen palvelu on palvelumuoto muiden joukossa	74
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	75
LIITTEET:.....	84
LÄHTEET:	85

TAULUKOT

Taulukko 1: STM:n toimenpiteet, jotka ovat vaikuttaneet sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan kehitykseen vuodesta 1995 lähtien.

Taulukko 2: Taulukkopohja: Sähköisten palveluiden vaikutus/muutos sosiaalihuollon työhön

Taulukko 3: Organisaatio A. Sähköisten palveluiden vaikutus/muutos sosiaalihuollon työhön.

Taulukko 4: Organisaatio B. Sähköisten palveluiden vaikutus/muutos sosiaalihuollon työhön.

KOIVUMÄKI LEENA: ”Se on vaan niin tätä päivää, etten minä tiedä onko tässä mitään erikoista.”

Sosiaalihuollon ammattilaisten kokemuksia sähköisestä palvelusta

Pro gradu-tutkielma, 95 s., 2 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Timo Toikko ja Kirsi Günther

Marraskuu 2017

Tutkielman aiheena ovat sähköiset palvelut sosiaalihuollossa. Tutkielmassa tarkastelen sähköisen palvelun hyötyjä ja haittoja kahden sellaisen sosiaalihuollon organisaation ammattilaisten näkökulmasta, joilla on eripituiset käyttökokemukset sähköisestä palvelusta. Haen vastausta tutkimuskysymyksiini: miten palvelujen sähköistäminen vaikuttaa sosiaalihuollon palveluihin ja miten sähköinen palvelu ja niiden myötä muuttuneet toimintaprosessit ovat muuttaneet työn tehokkuutta ja laatua sosiaalihuollon ammattilaisten näkökulmasta. Tavoitteena on tehdä näkyväksi kahdessa eri sähköisten palveluiden käyttöönottovaiheessa olevissa sosiaalihuollon organisaatioissa työskentelevien sosiaalihuollon ammattilaisten kokemukset sähköisistä palveluista.

Tutkielma on laadullinen tutkimus. Aineistonani ovat kahdessa eri sosiaalihuollon organisaatiossa tehdyt ammattilaisten haastattelut, joista toisen organisaation ammattilaisilla on sähköisen palvelun käytöstä kokemusta puoli vuotta ja toisilla runsas vuosi. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysia hyödyntäen.

Sähköisestä palvelusta on tullut ajasta ja paikasta riippumaton uusi kanava asiakkaan ja ammattilaisen väliseen yhteydenpitoon. Sosiaalihuollon ammattilaiset kokevat sähköisen palvelun tulossa sosiaalihuollon palveluihin niin positiivisia kuin negatiivisiakin vaikutuksia. Ammattilaiset näkevät, että sähköinen palvelu tuo joustavuutta ja tehokkuutta asiakkaan asiointiin ja ammattilaisen työhön. Ajansäästön ammattilaiset kokevat tulevan enemmän asiakkaalle ja vasta pitemmällä aikavälillä ammattilaiselle resurssien oikein kohdentumisen kautta. Sähköisen palvelun koetaan lisäävän asiakkaiden omatoimisuutta ja tuovan asiakkaan äänen paremmin kuuluviin. Ammattilaiset kokevat, että sähköinen palvelu ei kuitenkaan palvele kaikkia asiakkaita tasa-arvoisesti ja siten voi jopa eriarvoistaa heitä.

Sähköisen palvelun tuomat toimintaprosessien muutokset ammattilaiset näkevät välttämättömäksi. Käyttöönottovaiheessa korostuu ammattilaisten laaja-alaisen tiedotuksen ja koulutuksen merkitys. Näin voidaan vähentää ammattilaisten muutosvastarintaa, ja sähköisen palvelun käyttöönottaminen helpottuu. Ammattilaiset näkevät, että sähköisen palvelun kehittämistä on jatkettava, koska ammattilaiset kokevat sähköisen palvelun käytettävyydessä ongelmia. Järjestelmiä on kehitettävä sekä asiakas- että ammattilaiskäyttäjien näkökulmasta.

Avainsanat: sosiaalityö, sähköinen palvelu, ammattilaisen kokemus, toimintaprosessi, käytettävyys.

University of Tampere
School of Social Sciences and Humanities

KOIVUMÄKI LEENA: "It's just so this day, I don't know if there is anything special" The experience of social welfare professionals on electronic services

Master's Thesis, 95 pages., 2 appendix pages

Social Work

Supervisor: Timo Toikko and Kirsi Günther

October 2017

The subject of the thesis are electronic services (e-service) in social welfare. In this thesis, I will view the benefits and disadvantages of e-service from the point of view of the professionals of two different social welfare organizations who have a user experience of varied duration in electronic services. I look for answers to my research questions: how the electrification of services affects social welfare services and how electronic service and the changed operation processes have transformed the efficiency and quality of work from the point of view of social welfare professionals. The aim is to make the experiences of social welfare professionals in the e-service experience visible.

The thesis is a qualitative study. My data consists of the interviews of professionals in two different social welfare organizations. The first organization have used e-service for the past six months, and second organization for over a year. The data was analyzed using the content analysis.

The e-service has become a new channel independent of time and place for communication between a client and a professional. Social welfare professionals experience that e-services bring both positive and negative influences to the social services. Professionals see that e-services bring flexibility and efficiency to client service and professional work. They see that e-services bring time benefits to the client. The e-services brought the saving of time to the professionals after when the resources of the professionals have focused again. The professionals thought that the e-service increase a client's self-help and give to the client better chances to express his/her opinions. However, the professionals think that electronic service does not serve all client equally and it may even make the client feel unequal.

The professionals see necessary the changes of the operation processes brought by the electric services. When the e-services are bringing into use it is very important to give professionals enough information and training. This will reduce the resistance of professionals and make easier to the professionals start to use the e-services. The professionals see that the developing of e-services is important because the professionals experience problems in the use of electric services. It is important to develop electronic systems from the point of view of both the client and professionals.

Keywords: social work, e-service, a professional experience, operation process, usability.

"Tulevaisuuden tietokoneet saattavat painaa jopa alle 1500 kiloa." ennustaa Popular Mechanics -lehti vuonna 1949.

Kymmenen vuotta myöhemmin, 1957, kustannusliike Prentice Hallsin päätoimittaja huomauttaa: "Olen kiertänyt maata ristiin rastiin ja keskustellut alan parhaiden eksperttien kanssa ja voin vakuuttaa, ettei tämä niin kutsuttu tietojenkäsittelyinnostus jatku vuotta pitempään."

Vuonna 1977 Digital Equipment Corporationin johtajistosta Ken Olson arvelee: "Ei ole olemassa mitään järjellistä syytä miksi kellään olisi tietokone kotonaan."

Elämää on helpompi ymmärtää taaksepäin kuin eteenpäin.

(Laukka-Sinisalo 1999, 17.)

1 Johdanto

Päivän sana ja ajankohtainen aihe sosiaalihuollossa on sähköisten palvelujen¹ kehittäminen ja digitalisointi. Toimintaympäristön muuttuminen, väestön ikääntyminen, palvelutarpeen kasvaminen ja kustannusten kasvu ovat tuoneet tarpeen kehittää uusia sähköisiä toimintamalleja ja työkaluja sosiaalihuollon² palveluihin³. Niiden avulla sosiaalihuollossa pyritään vähentämään palvelujen tuottamisen kustannuksia, parantaa palvelun laatua ja saatavuutta, lisätä asiakkaiden osallisuutta ja tuoda palveluihin asiakaslähtöisyyttä. Lisäksi sp:lla pyritään kohdentamaan työntekijöiden resurssit oikeisiin asioihin ja sitä kautta saavuttamaan instituutiossa taloudellisia säästöjä.

Sp mahdollistaa tietoturvallisen ja tietosuojatun vuorovaikutteisen yhteydenpitomahdollisuuden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ja asiakkaiden välillä. Sp:a voidaan hyödyntää niin ohjauksessa, neuvonnassa, tietojen keräämisessä kuin palveluvaihtoehtoista kertomisessa ja niihin ohjaamisessakin. Sähköistämällä sosiaalihuollon palveluita pyritään järjestämään enemmän aikaa ihmisille ja kehittämään palveluprosessia asiakaslähtöisemmäksi. (Jauhiainen ym. 2014, 71.) Sp ei tuo sosiaalihuoltoon pelkästään itsepalveluja, vaan sillä pyritään tehostamaan perinteistä asiakaspalvelua (Sitra 2006 1998, 49).

Valtioneuvoston periaatepäätös (2003) sosiaalialan⁴ tulevaisuuden turvaamisesta (2003–2007) määrittää lähtökohdat ja päämäärät, joilla sosiaalialaa on alettu kehittää Suomessa. Päätöksessä korostetaan sosiaalihuollon palveluiden ja toimintojen kehittämistä siten, että tavoitteeksi asettuvat toimintarakenteiden ja työtapojen kehittäminen tietoteknologian ja sen tarjoamien sovelluksien keinoin. Uudistuksen tavoitteena on myös, että sosiaalihuollon palveluissa tulevat huomioiduksi asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja heidän toimintakykyään sekä omatoimisuuttaan pyritään edistämään ja ylläpitämään. (Inkinen 2013, 138; Helminen 2005, 7.)

Kananojan (2011) mukaan sosiaalihuollon tietojärjestelmien määrätietoinen ja suunnitelmallinen kehittäminen aloitettiin kansallisella tasolla vuonna 2004. Tällöin käynnistettiin valtakunnallinen Tikesos-hanke. Hankkeen tavoitteena oli sosiaalihuollon valtakunnallisen asiakastietojärjestelmän

¹ Sähköisestä palvelusta käytän lyhennettä sp.

² Sosiaalihuollolla tarkoitan lainsäädännössä kunnille säädettyjen toimintojen kokonaisuutta, johon kuuluvat koko väestön yleiset sosiaalipalvelut, eräiden väestöryhmien erityispalvelut sekä sosiaalihuollon toimeentuloturva. Sosiaalihuolto on osa sosiaaliturvajärjestelmää. (STM 2006.)

³ Sosiaalihuollon palveluilla tarkoitan kunnan järjestämiä sosiaalihuoltolain edellyttämiä palveluja.

⁴ Sosiaaliala on toimiala, jolla sosiaalihuollon ammattilaiset toimivat.

rakentaminen, sp:n kehittäminen, ammattilaisten tiedonhallinnan, tietoturva- ja teknologiaosaamisen parantaminen sekä sosiaalihuollon palvelujen ja työkäytäntöjen yhtenäistäminen. Hankkeessa nähtiin tärkeäksi myös kansallisen ohjauksen ja yhteistyön parantaminen eri toimijoiden kesken sekä lainsäädännön tarkentaminen. (Kananoja ym. 2011, 159–160.)

Tietotekniikan käytön hallinta on muodostunut lukutaidon kaltaiseksi välttämättömyydeksi nykypäivän yhteiskunnassa. Myös sosiaalihuollon ammattilaisilta vaaditaan uusien tietojen ja taitojen oppimista sekä muutosta asenteissa ja toimintavoissa. (Jauhiainen ym. 2014, 71; Sitra 206 1998, 12–16.) Tietotyössä jatkuva muutos on nopeaa, laajaa ja syvää, sillä kerran opittu vanhenee yhä nopeammin (Pyöriä 2001, 221).

Tämän pro gradu -tutkielman aiheena ovat sähköiset palvelut sosiaalihuollossa. Tutkielmassa tarkastelen sp:n hyötyjä ja haittoja kahden sellaisen sosiaalihuollon organisaation ammattilaisten näkökulmasta, joilla on eripituiset käyttökokemukset sp:sta. Haen vastausta tutkimuskysymyksiin: miten palvelujen sähköistäminen vaikuttaa sosiaalihuollon palveluihin ja miten sp ja niiden myötä muuttuneet toimintaprosessit ovat muuttaneet työn tehokkuutta ja laatua sosiaalihuollon ammattilaisten⁵ näkökulmasta. Vastauksia tutkimuskysymyksiin haen sosiaalihuollon ammattilaisia haastatteleamalla. Tutkielmani tavoitteena on tehdä näkyväksi kahdessa eri sähköisten palveluiden käyttöönottovaiheessa olevissa sosiaalihuollon organisaatioissa työskentelevien sosiaalihuollon ammattilaisten kokemukset sähköisistä palveluista.

Kiinnostukseni aihetta kohtaan heräsi oman työni kautta. Työskentelen erään sairaanhoitopiirin tietohallinnossa tietojärjestelmäsuunnittelijana. Työhöni kuuluu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien ja sp:n kehittäminen sekä niiden käyttöönottojen koordinointi. Keväällä 2015 suorittaessani sosiaalityön⁶ opintoihini liittyvää käytännön opetusjaksoa erään keskisuuren kuntayhtymän sosiaalihuollon yksikössä havaitsin, että sosiaalihuollon ammattilaisten ja asiakkaiden välinen viestin välitys on edelleen puutteellista. Käytännössä viestien välitys tapahtui pääsääntöisesti puhelimitse tekstiviesteillä. Tämän jälkeen sosiaalityöntekijä kirjasi tekstiviestin sisällön tietokoneella olevaan asiakaskertomukseen. Tämä hankala työvaihe vei sosiaalityöntekijältä

⁵ Sosiaalihuollon ammattilaisia ovat sosiaalihuollossa työskentelevät, kuten sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, perhetyöntekijät ja sihteerit.

⁶ Sosiaalityö on sosiaalihuollon ammattilaisten tekemää työtä, joka sisältää mm. neuvontaa, ohjaamista, voimaannuttamista ja tavoitteiden asettamista.

työaikaa. Tein kandidaatintutkielmani aiheeseen liittyen. Se on ollut tukena nyt tehtävää tutkielmaani varten.

Kiinnostustani tutkia aihetta lisäsi myös se, että Kananojan ja kumppaneiden (2011, 162) mukaan sosiaalihuollon tiedonhallinnan tutkimusta on tehty vähän. Myös Kuusisto-Niemi (2016) toteaa kiinnostuksen sosiaalihuollon tiedon hallinnan tutkimukseen olleen vähäistä ja alkaneen vasta 2000-luvulla. Tutkimusten kohteena ovat olleet pääsääntöisesti sosiaalityö sekä sosiaalihuollon hallinnointiin liittyvät seikat. Sosiaalihuollon sp:a ja tietojärjestelmiä tutkimuksissa on vain sivuttu eikä niiden merkitystä palveluiden tuottamisessa ole tutkittu kuin rajatusti. Kansainvälistä tutkimusta on tehty jo aiemmin 1980-luvun lopulta lähtien. (Kuusisto-Niemi 2016, 14.) Tutkielmani täydentää omalta osaltaan tutkimuksen puutetta tuodessaan esiin kahdessa eri sähköisten palveluiden käyttöönottovaiheessa olevissa sosiaalihuollon organisaatioissa työskentelevien sosiaalihuollon ammattilaisten kokemuksia sähköistä palveluista.

Tutkielmani etenee siten, että ensimmäisessä luvussa eli johdannossa pyrin herättämään lukijan kiinnostuksen aihetta kohtaan. Seuraavassa luvussa pohjustan tutkimusta ja esittelen digitalisaation tuomia yhteiskunnallisia muutoksia. Luvussa kolme tarkastelen sosiaalipalvelujen digitalisoitumista ja sen tuomia muutoksia sosiaalihuollon palveluihin. Neljännessä luvussa kuvaan tutkimusasetelmani: avaan tutkimuskysymyksen, aineiston ja sen keruun sekä analyysitavan. Tutkielman viides luku on tulosluku ja siellä avaan tutkielman tulokset. Tutkielma päättyy johtopäätös ja pohdinta lukuun.

2 Yhteiskunta muutoksessa – digitalisointi

Tietoyhteiskuntaa määritellään eri tavoin. Suomen tietoyhteiskuntastrategia määrittelee tietoyhteiskunnan seuraavasti: “Tietoyhteiskunnalla tarkoitetaan yhteiskuntaa, jossa laajalti hyödynnetään tietoverkkoja ja tietotekniikkaa, tuotetaan runsaasti tieto- ja viestintäteollisuuden tuotteita ja palveluja, joissa on monipuolinen sisältöteollisuus.” (Suomen tietoyhteiskuntastrategia). Vastaavasti Tietoyhteiskuntafoorumi määrittelee tietoyhteiskunnan seuraavasti: “Tietoyhteiskunta on ihmisiä ja tietojärjestelmiä yhdistävä vuorovaikutusverkko ihmistä varten ja ihmisen ehdoilla” (Tietoyhteiskuntafoorumi). Näitä määritelmiä yhdistää se, että tietoyhteiskuntaan kuuluvat olennaisesti tietotekniikka ja tietoverkon hyödyntäminen. Määritelmiä taas erottaa se, että Suomen tietoyhteiskuntastrategiassa nähdään tietoyhteiskunta tekniikan avulla palveluja ja tietoa tuottavaksi instituutioksi, kun taas Tietoyhteiskuntafoorumi määrittelee tietoyhteiskunnan ihmisläheisemmästä näkökulmasta näiden välineiden olevan ihmistä varten.

Sitran 206 (1998, 8) mukaan ”tietoyhteiskunnassa tieto ja osaaminen ovat sivistyksen perusta ja keskeinen tuotannontekijä” Tietotekniikan avulla tuetaan kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen keskinäistä vuorovaikutusta, tiedon välittämistä ja hyödyntämistä sekä palveluiden tarjoamista ja niiden saamista. Kansallisen vision mukaan suomalaista yhteiskuntaa on kehitettävä ottaen huomioon ihmisten tarpeet tulevaa ennakoiden. (Sitra 206 1998, 8.)

Suomessa on pitkät perinteet tietoyhteiskunta-ajattelulle, ja Suomea on pyritty aktiivisesti ohjaamaan tietoyhteiskuntaan. Yhteiskunnassamme on tietoyhteiskuntaa suunniteltu ja rakennettu tietoisesti erilaisten hankeraporttien ja strategioiden avulla. Jo vuonna 1980 on ilmestynyt Teknologiakomitean mietintö teknologian sosiaalisista vaikutuksista ja mahdollisuuksista informaatioyhteiskuntaan siirryttäessä. Vuonna 1995 valtiovarainministeriö tuotti strategiaraportin ”Suomi tietoyhteiskunnaksi – kansalliset linjaukset”. Raportin lähtökohtana olivat EU:n tasolla määritellyt tavoitteet tietoyhteiskuntakehityksen tukemisesta ja Suomen nostaminen lamasta sekä työttömyyden pienentäminen. Suomen haasteena nähtiin nouseminen ensimmäisten joukossa oikeaan junaan, veturina uusi informaatioteknologia ja määränpääksi utopia vauraasta tietoyhteiskunnasta, joka tarjoaisi uusia mahdollisuuksia kaikille kansalaisille. (Kuusisto-Niemi 2016, 48; Pyöriä 2001, 16; Taipale 2013, 180; Karvonen 2005, 29.)

Suomen tietoyhteiskunnan rakentamiseen tähdättiin erilaisten strategiaohjelmien ja projektien kautta. Vuosina 1994–95 liikenneministeriö tuotti strategia-asiakirjan ”Tietoverkkojen kansalliset kehittämislinjat”. Strategiassa määritellään 1990-luvun tietoverkkojen keskeiset kehittämistavoitteet ja keskeiset kehitysprojektit. Tietoverkkojen keskeisiin kehittämisohjelmiin kuului ”Tiedon Valtatie” -ohjelma, jonka lähtökohtana toteutukselle oli kilpailutukseen perustuva yleinen, laajakaistaiseen multimediasiiirtoon soveltuva kansallinen verkko. (Meriluoto 1997, 7; Huuhtanen 2001, 22; Taipale 2013, 181.) Vuonna 1995 opetusministeriön työryhmän julkaisu ”Koulutuksen ja tutkimuksen tietostrategia” sisältää ohjelman, jonka tavoitteena oli kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksien lisääminen, verkko-opiskelu ympäristön mahdollistaminen sekä digitaalisen tietopääoman ja tietoyhteiskunnan rakenteiden vahvistaminen (Salonharju 1999). Vuonna 1996 keväällä opetusministeriö julkaisi raportin ”Kulttuurinen tietoyhteiskunta”. Tämän strategian tavoitteena oli huolehtia siitä, että suomalaisen kulttuurin, kuten kirjallisuuden, musiikin, näyttämötaiteen, kuvataiteen, taideteollisuuden, arkkitehtuurin, viestinnän ja audiovisuaalisen kulttuurin tuotteet saataisiin kaiken kansan ulottuvilla tietoteknologian välityksellä. Kotimaisten tietotuotteiden ja niihin liittyvien sovellutusten tuotanto haluttiin turvata ja edistää suomalaisten multimediaritusten syntymistä. Lisäksi haluttiin edistää ja kehittää digitaalisessa muodossa olevien tietotuotteiden tuotantoa, jakelua ja käyttöä. (Kulttuurinen tietoyhteiskunta 1996, 10.)

Kehitys heijastui myös sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Vuonna 1996 julkaistun sosiaali- ja terveysministeriön raportin ”Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntämisstrategia” keskeisiä periaatteita oli verkottuminen, palveluketjujen, tietoturvan ja -suojaan kehittäminen, tietojärjestelmien standardointi sekä tutkimuksen ja opetuksen kehittäminen. Uuden tietotekniikan avulla parannettiin sosiaaliturvan saatavuutta, laatua ja tehokkuutta sekä tiedon ja osaamisen monipuolista hyödyntämistä. Myös osaava ja jaksava henkilöstö on yksi strategian tavoitteita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1996; Taipale 2013, 181; Kortelainen 2010, 25; Kuusisto-Niemi 2016, 52.) Samana vuonna ilmestyi kauppa- ja teollisuusministeriön ”Teollisuuspoliittinen visio”, jonka päätavoitteena on kehittää yritysten kansainvälistä kilpailukykyä ja edistää kansantalouden tehokkuutta ja kasvua (Mäkinen 2014, 28). Niin ikään valtion tiede- ja teknologianeuvoston ”Suomi: tiedon ja osaamisen yhteiskunta” – strategiassa perusteltiin tutkimus- ja kehittämismäärärahojen nostamista ja klusteriajattelua. Keskeisiä tavoitteita olivat talouden kestävä kasvu, työllisyys ja sosiaalinen hyvinvointi (Torsti 2013, 1). Sitran (1998) strategiassa todetaankin, että Suomen tietoyhteiskunnan kehittäminen on ollut pitkälinen prosessi, ja se jatkuu yhä edelleen (Sitra 2006, 1998, 10–11).

Vuosi	STM:n toimenpide
1995	STM strategia
1998	STM työryhmät
1999 -	Tietoteknologiapilotit
2001 -	Sosiaalialan osaamiskeskukset
2001 - 2007	Terveydenhuollon kehittämishanke
2004 - 2007	Palvelulainsäädäntö-hanke
2005	Tieto
2005 - 2011	Tikesos
2007	Kansallinen toimija Kela
2007	Asiakastietojen sähköinen käsittely
2008 - 2011	Kaste-ohjelma
2009 - 2015	SADE-ohjelma
2011	Tietohallintolaki
2011 -	THL OPER
2014	STM strategia

Taulukko 1: STM:n toimenpiteet, jotka ovat vaikuttaneet sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan kehitykseen vuodesta 1995 lähtien. (muk. Kuusisto-Niemi 2016).

Valtion tiede- ja teknologianeuvoston tavoitteena on, että Suomi kehittyy tiedon ja osaamisen yhteiskunnaksi. Tieto- ja viestintäteknikalla on tärkeä rooli tässä muutoksessa, jossa haasteina on tunnistaa ja hyödyntää kehityksen mukanaan tuomat mahdollisuudet sekä torjua ihmisten, yhteisöjen ja alueiden syrjäytyminen. Tietoyhteiskuntakehityksen ulkopuolelle on lähes mahdotonta jäädä. Jokaisen yksilön tekemät valinnat kansalaisena, kuluttajana tai työntekijänä vaikuttavat kehitykseen. Kehitys vaatii kansalaisilta uusien tietojen ja taitojen oppimista sekä muutosta asenteissa, toimintatavoissa ja rakenteissa. Tieto- ja viestintäteknikan merkitys on lisääntynyt kaikkia koskevaksi kaikilla elämän aloilla. Tänä päivänä suurten tietomassojen käsittely, tiedon haku, tietojen hyödyntäminen ja sp:n käyttö on mahdollista tehokkaiden tietokoneiden ja tietoverkkojen myötä lähes jokaisessa kodissa. Nykypäivän palveluissa ja vuorovaikutuksessa tieto- ja viestintäteknikka on olennainen osa; sen käytön hallinta on muodostunut jo lukutaidon kaltaiseksi välttämättömyydeksi. Riippuvuus tekniikan luotettavasta toiminnasta on yhä kasvavaa kaikissa yhteiskunnan toiminnoissa. Tietotekniikalla tavoitellaan tehokkuutta ja nopeutta viestinvälitykseen sekä prosessien hallintaan, ja siksi se on merkityksellistä kaikissa organisaatioissa. (Jauhiainen ym. 2014, 71; Sitra 206 1998, 12–16.)

Tekniikan avulla voidaan tarjota erilaisia palveluita ja apuvälineitä kansalaisille. Näitä on alettu hyödyntää myös sosiaali- ja terveydenhuollossa. Haasteita tuo uusien toimintojen käyttöönotto varsinkin kouluttamattomien ikäihmisten kanssa. Tieto- ja viestintäteknikassa on korostettava käytännöllisyyttä ja ihmisläheisyyttä. Tietoyhteiskunnan kehityksen myötä taitovaatimukset kasvavat. Mikäli ei huolehdi siitä, että ihmisillä on tasapuolisesti valmiuksia päästä tiedon lähteille,

on vaarana kehittyä uusi tietorikkaat–tietoköyhät-jako perinteisen rikkaat–köyhät-kahtiajaon rinnalle. (Pyöriä 2001, 220; Sitra 206 1998, 19; Castells 1998, 94–95.) Ihmisten valmiudet hyödyntää tekniikkaa tiedon tuottamisessa ja hallinnassa sekä kyky omaksua ja soveltaa tietoa jakavat ihmisiä selviytyjiin ja syrjäytyjiin (Cooper 1999, 41). Tietotyössä jatkuva muutos on nopeaa, laajaa ja syvää, sillä kerran opittu vanhenee yhä nopeammin (Pyöriä 2001, 221).

Tieto- ja viestintätekniikan tehokas hyödyntäminen merkitsee myös toimintaprosessien uudistamista: muutoksen hallinta, toimijoiden yhteistyö ja strateginen johtaminen ovat kehittämisen ydin. Automaatio ja tieto- ja viestintätekniikka tuovat tehokkuutta. Perinteinen työ vähenee ja syntyy uusia työtehtäviä, joiden hoitaminen edellyttää uusien taitojen oppimista. (Toivonen 2006, 35; Garrett 2016, 546.) Tietoyhteiskunta tuo mukanaan uusia välineitä vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa. Työskentely pyritään saamaan asiakaskeskeisemmäksi, tavoitteellisemmaksi ja itseään kehittävämmäksi. Näin resurssit saataisiin kohdennettua paremmin (Jauhiainen ym. 2014, 77; Sitra 206 1998, 32).

Palvelujen kehittäminen lähtee tarpeista, jotka synnyttävät kysynnän. Kehittämisen yhtenä tavoitteena on vastata kysyntään uusilla tavoilla. Palveluiden saavutettavuutta alueellisesti ja ajallisesti voidaan parantaa tietoverkon avulla pitkienkin etäisyyksien päästä kaikille tasavertaisesti aiempaa tiheimmän palvelupisteverkon kautta. Samalla toivotaan palveluiden kustannusten alenevan. Tieto- ja viestintätekniikan kehityksen tavoitteena on luoda ammattilaisille enemmän aikaa tehtäviin, joissa todella tarvitaan ihmistä. Tällöin palveluiden sijainnin merkitys vähenee. Toimintapuitteet maan kaikissa osissa voidaan varmistaa infrastruktuuria kehittämällä. (Sitra 206 1998, 34.) Helppokäyttöisten, luotettavien ja turvallisten palvelujen kehittämisen kautta voidaan sp:n käyttäjille tarjota merkittäviä hyötyjä mm. kotoa käsin asiointiin. Sp ei tuo pelkästään itsepalveluja, vaan niillä pyritään tehostamaan perinteistäkin asiakaspalvelua. (Sitra 206 1998, 49.) Valmiuksien kehittämisessä niin ammattilaisen kuin kansalaisenkin oma aktiivisuus on ratkaisevan tärkeää. He voivat aktiivisuudellaan vaikuttaa palvelujen tarjontaan ja toimintaympäristöön. (Sitra 206 1998, 38.)

Teknologian kehitys on muuttanut merkittävästi työkäytäntöjä. ”On line” –reaaliaikaan siirtyminen on mahdollistunut ja maantieteellisten etäisyyksien merkitys on vähentynyt (Beldad & de Jong & Stehouder 2010, 857). Teknologia mahdollistaa uusia työmuotoja. Esimerkiksi virtuaalitiimit ja kommunikaatiokanavien määrä on lisääntynyt ja monipuolistunut. Käsiteltävän tiedon määrä on lisääntynyt, ja uuden tiedon hallinta vaatii kansalaisilta opettelua. Tiedon hallitsemisessa on osattava

diagnostiset taidot, oppimisen oppiminen, asiantuntijuus ja lisäksi on osattava erottaa olennainen tieto epäolennaisesta. (Toiviainen & Hänninen 2006, 11.)

Teknologia tuo mukanaan uusia välineitä elämän hallintaan, arjesta selviytymiseen ja sosiaalisten yhteyksien laajentamiseen. On tärkeää löytää sosiaalihuollon palveluja tukevia tietotekniikan käyttötapoja, jotka auttavat asiakkaita arjessa ja yhteiskunnallisessa toiminnassa. Tietoteknisistä mahdollisuuksista on hyötyä kansalaisille, asiakkaille ja työntekijöille. (Pohjola & Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 10.)

Pyöriän (2001) mukaan pelkästään teknologiaan keskittyminen ei enää riitä, vaan ihmisten henkiset kyvyt ovat kilpailukyvyn valtti. Tiedon ja informaation hallinnalla on entistä suurempi kansantaloudellinen merkitys, ja tietotyön hallitseminen luo kilpailukykyä myös kansainvälisesti. (Pyöriä 2001, 24; Pyöriä 2003, 193; Alasoini 2002, 47.) Tietotekniikan lisääntyminen tuo työhön itsenäisyyttä ja haastavuutta (Melin 2001, 93). Viestintä on teknologian kehityksen myötä muuttunut oleellisesti. Internet, sähköposti ja matkapuhelimet ovat kiinteä osa suomalaisten arkea. Niin yksityishenkilöiden kuin organisaatioidenkin viestintä tapahtuu suurimmaksi osaksi teknologisilla käyttöliittymillä. (Pyöriä 2001, 151.)

Pyöriä (2001) toteaa, että tietotyöläisiä voi pitää informaatioteknologian suurkuluttajina. He ovatkin tietotekniikan ja viestintävälineiden aktiivisimpia käyttäjiä. Tietotyön itsenäisyys ei tarkoita yksinäistä puurtamista, vaan tietotyöläisillä on oltava hyvät ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot. (Pyöriä 2001, 153–154.) Tietotekniikan käyttäminen edellyttää myös käytön opiskelua. Työnantajat tarjoavat koulutusta ja ammattilaiset opastavat toisiaan. Näin ollen työelämässä tapahtuva tietotekniikan opiskelu vaatii toimivia ihmissuhteita. (Pyöriä 2001, 168–169.) Pyöriä (2001) toteaa, että tietotyö on selvästi vaativampaa ja henkisesti rasittavampaa kuin perinteisemmät työtehtävät. Tietotyöläisten työ on kevyttä ainoastaan ruumiillisesti, vaikkakin näyttöpäätetyössä esiintyy usein ergonomisia ongelmia. Kiire ja työn liiallinen määrä korostuu juuri tietointensiivisissä tehtävissä. Kuitenkin työn mielekkyyden ja itsenäisyyden nähdään helpottavan kuormittavuutta. (Pyöriä 2001, 211–212.)

Myös Kasvion (2007) mukaan työelämässä tapahtuvat muutokset aiheutuvat juuri teknisestä kehityksestä, ja jatkossa sen merkitys todennäköisesti kasvaa. Robottien ja keinoälyn hyödyntäminen tulee laajenemaan eri palvelualoille ja hoivatyöhön. Asiantuntijajärjestelmät tulevat tuomaan helpotusta kompleksista päätöksen tekoa vaativiin töihin. (Kasvio 2007, 37–39.) Tietotyön

positiivisena puolena on, että tietotekniikan arkipäiväistymisen myötä voidaan suunnata työnteon painopiste mielekkäämpiin ja haastavampiin tehtäviin, joissa tarvitaan kykyä itsenäiseen päätöksentekoon ja ongelmien ratkaisuun. Negatiivisena puolena taas on, että työ on muuttunut kuormittavammaksi kiireellisyyden ja aikapaineiden myötä. Tietotyöläisten työ on haastavaa ja mielenkiintoista, mutta sitä rasittavat ylityöt ja työn henkinen raskaus. (Kasvio 2000,49; Pyöriä 2002, 65.)

3 Sosiaalihuollon palvelut digiaikaan

3.1 Sosiaalihuollon palvelut ja digitalisoituminen

Alun perin kirkon harjoittamasta auttamistyöstä kunnille siirtynyt vaivaishoito on vuosien saatossa kehittynyt lakisääteiseksi sosiaalihuollon auttamisjärjestelmäksi, joka tarjoaa palveluja ja taloudellista tukea. Sosiaalihuoltoa toteutetaan monien ammattilaisten toimesta palvelun luonteen ja asiakasryhmän mukaan. Etenkin vaikeisiin elämäntilanteisiin ja sosiaalisiin ongelmiin kohdistuvassa työssä sosiaalihuollon ammatilla ja sen menetelmillä on keskeinen merkitys. (Kananaja & Lähteinen & Marjamäki 2011, 21; Toikko 2005, 38.)

Julkiselle hallinnolle säädettyihin⁷ tehtäviin kuuluu kansalaisille tarjottavien palvelujen järjestämisvelvollisuus. Palveluilla pyritään takaamaan yhteiskunnan jäsenten turvallisuus ja hyvinvointi sekä turvataan kansalaisten oikeuksia ja edistetään yhteiskunnallisten arvojen toteutumista. Sosiaalihuollon osalta julkisen hallinnon tehtävät sisältävät sosiaalipalvelujen järjestämisvelvollisuuden, ja niitä säädellään sosiaalihuoltoon säädetyillä laeilla⁸ ja asetuksilla. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 11.) Asiakkaan tarpeet määrittelevät palvelun, joka kohdistuu asiakkaan ja palvelunantajan asettamaan kohteeseen tuottaen lisäarvoa palvelunsaajalle. Osapuolina ovat palvelunantaja ja asiakas sekä tarvittaessa esimerkiksi asiakkaan perheenjäsenet. Sosiaalihuollon palvelut perustuvat asiakkaan ja palvelunantajan vuorovaikutukseen. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 15.) Sosiaalihuollon palveluilla on suuri merkitys asiakkaille ja heidän perheille ja heitä ympäröivälle yhteiskunnalle. Sosiaalihuollon periaatekomitean (1971) mukaan palvelutoimintaa ohjaavia periaatteita ovat ”palveluhenkisyys, pyrkimys normaalisuuteen, valinnanvapaus, luottamuksellisuus, ennaltaehkäisy ja omatoimisuuden edistäminen” (Sosiaalihuollon periaatekomitea 1971). Uudessa sosiaalihuoltolainsäädännössä⁹ periaatteisiin on lisätty ”yhdenvertaisuus, sosiaalinen ja julkinen vastuu, kokonaisvaltaisuus ja universaalisuus”. Kuusisto-Niemen (2016, 13) mukaan toimiva tiedonhallinta on kyseisten periaatteiden toteutumisen edellytys.

Sosiaalityön käsite on moninainen. Sen rinnalla esiintyy lähikäsitteitä, kuten sosiaaliala, sosiaalipalvelu ja sosiaaliohjaus, joiden erot ja sisällöt eivät ole selkeitä. Ammatin tieteellinen perusta on moniulotteinen. Sosiaalialan koulutuksen saaneita henkilöitä toimii erilaisissa yhteiskunnallisissa

⁷ Julkista hallintoa säädellään esimerkiksi hallintolailla (434/2003) ja julkisuuslailla (621/1999).

⁸ Sosiaalipalvelujen tarjoaminen kansalaisille on sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen tehtävä, jonka tarkoituksena on edistää asiakkaan sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä sekä ehkäistä, vähentää ja poistaa sosiaalisia ongelmia. (THL 2012, 14).

⁹ Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

tehtävissä. Sosiaalialan ammattilaiset työskentelevät esimerkiksi sosiaalityön, sosiaalipalvelujen ja sosiaaliohjauksen tehtävissä sosiaalihuollossa. Eri tehtävissä toimivien ja eri koulutustaustasta tulevien sosiaalihuollon ammattilaisten työssä voidaan tunnistaa yhteisiä piirteitä. Ammattilaisten on huomioitava asiakkaan yksilöllisiä ja hänen ympäristössään olevia ongelmia sekä toimittava asiakkaan ja hänen ympäristönsä välimehenä. Tehtävä on luonteeltaan muutokseen pyrkivä tai eheyttävä. (Kananoja ym. 2011, 22.) Sosiaalityö on paljolti materiaalista auttamista ja ei-materiaalisen eli henkisen avun antamista köyhille ja vaivaisille sekä heidän elinolosuhteistaan vastaamista (Toikko 2005, 213). Kananojan mukaan sosiaalityö nähdään Suomessa pääasiallisesti yhtenä hyvinvointipolitiikan instrumenttina (Kananoja ym. 2011, 27). Sosiaalihuollon ammattilaiset toimivat eri tasoilla kohdentuen sosiaaliin tekijöihin ja sitä toteutetaan eri muodoissa. Sosiaalityöhön vaikuttavat niin yhteiskunnalliset, yhteisölliset kuin yksilöllisetkin tekijät. Sosiaalityö edistää ihmisten osallisuutta ja yhteistä vastuuta sekä vahvistaa ihmisten toimintaedellytyksiä ottamaan vastuu omasta elämästään. Sosiaalityön tavoitteena on asiakkaiden elämäntilanteen, toimintakyvyn ja sosiaalisten olojen parantaminen. Sosiaalihuollon palvelut ja ammattilaisten tekemä sosiaalityö ovat välineitä tavoitteen toteuttamiseksi. (Kananoja ym. 2011, 24.)

Lehmuskosken ja Kuusisto-Niemen (2012) mukaan sosiaalihuolto on yhteiskunnan organisoimaa toimintaa. Sosiaalihuollon juuret ovat elämän ainutkertaisuuteen ja yksilön huolenpitoon liittyvissä arvoissa sekä yksilön oikeuksissa sosiaaliseen turvallisuuteen. Lehmuskoski ja Kuusisto-Niemi (2012) vertaavat osuvasti sosiaalihuollon rakennetta puuhun. Sosiaalihuollon yhteiskunnallinen tehtävä vastata kansalaisten hyvinvoinnista ja sosiaalisen turvallisuuden tarpeista on puun runko. Puun oksia ovat tehtävät, joilla toteutetaan kansalaisille tarjottavat sosiaalipalvelut. Puun hedelmiä ovat sosiaalipalvelujen tuotokset ja vaikutukset asiakkaiden elämään. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 7.) Pohjolan (1993) mukaan asiakkaan tilanne arvioidaan sosiaalihuollossa yleensä ongelmalähtöisesti, ja sitä kautta lähdetään ajamaan asiakkaan etuja ja edistämään hänen voimaantumistaan. Samalla tapahtuu asiakkaan sopeuttamista ja kontrolloimista. Tämä kohdistuu erityisesti marginaalissa eläviin asiakkaisiin. (Pohjola, 1993, 69.) Lehmuskoski ja Kuusisto-Niemi (2012) painottavat, että sosiaalihuollon palvelujen ydin on varmistaa ihmisarvoinen elämä, turvata sosiaalinen ja taloudellinen hyvinvointi ja edistää keskinäistä huolenpitoa. Kuitenkin sosiaalihuollon palveluissa, niihin varatuissa resursseissa ja tavoitteissa on kuntakohtaista vaihtelua. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 4.)

Tietojärjestelmien ja informaatioteknologian suunnittelussa sosiaalityön monimuotoisuus tuo haasteita. Sitä toteutetaan erilaisissa organisaatioissa ja toimintaympäristöissä kuten

sosiaalitoimistoissa, jotka ovat erikoistuneita eri sosiaalityön osa-alueisiin, esimerkiksi lastensuojeluun tai yhdenmennyyn sosiaalityöhön. Sosiaalityötä tehdään myös esimerkiksi sairaaloissa, erilaisissa laitoksissa, päihdekliniikoilla, joissa on erilaisia asiakaskuntia ja työyhteisöjä ja niiden myötä erilaisia toimintakulttuureja. Sosiaalihuollossa ammatillisen toiminnan perustana on käytännön työssä kertyvä asiakastieto yhdistettynä tutkimuksessa syntyneeseen teoreettiseen tietoon. Lehmuskosken ja Kuusisto-Niemen (2012) mukaan 10–60 prosenttia sosiaalihuollon ammattilaisen työajasta kuluu tietokoneen ääressä. Lisäksi ammattilaisten työ on paljolti ryhmätyöskentelyä. Työhön voi osallistua asiakkaan lisäksi myös asiakkaan perhe, muita asiantuntijoita, organisaatioita tai yhteisöjä (Kuronen & Isomäki 2010, 198–199; Garrett 2016, 544). Sosiaalihuollon ammattilaisten eettisissä ohjeissa ohjeistetaan ylläpitämään omaa ammattitaitoa, päivittämään opittuja tietoja, hankkimaan uusia tietoja ja taitoja sekä kykyä soveltaa tutkittua tietoa asiakastilanteissa (Talentia 2017, 49).

Tietoyhteiskunta tuo ja on jo tuonut muutoksia sosiaalihuollon toimintoihin ja organisaatiomalleihin. Ammattilaisten osaamisen tarve on lisääntynyt ja muuttunut laaja-alaisemmaksi. Pyöriän (2007) mukaan ongelmanratkaisukyky ja sosiaaliset vuorovaikutustaidot ovat työelämässä menestymisen edellytyksiä. Työnteko muuttuu eri alojen asiantuntijoiden tiimityöskentelyksi. Yhä enemmän odotetaan ammatillista erityisosaamista sekä jatkuvaa ammattitaidon ylläpitoa ja kehittämistä. (Pyöriä 2007, 46.) Tuottavuuden tai työhyvinvoinnin lisäämiseksi eivät riitä pelkät teknologiset uudistukset, vaan niitä on osattava soveltaa organisaatioiden toimintaprosesseissa (Pyöriä 2007, 47). Sosiaaliset taidot korostuvat ammattilaisen osaamisessa samalla lailla kuin viestintä- ja prosessitaidot. Ilman osaamista on vaarana, että yksilöt syrjäytyvät tietoyhteiskuntakehityksestä. (Sitra 206, 1998, 55.) Tieto- ja viestintätekniikan taitojen lisäksi sosiaalialan organisaatioissa tarvitaan toiminnallisten prosessien muutosta. Muutosten myötä syntyy uusia palvelumuotoja, kuten sp, joka on ajasta ja paikasta riippumatonta (Sitra 206 1998, 41; Voutilainen 2007, 13; Toivonen 2006, 35). Yhä enenevässä määrin sosiaalialalla tehtävä työ on tietotyötä, jossa hyödynnetään tietotekniikkaa monin tavoin (Baker ym. 2014, 467). Pääosassa on asiakastietojärjestelmästä saatu tieto asiakkaasta ja asiakkaan käyttämistä palveluista.

Menneinä vuosina sosiaalihuollon tietotekniikan hyödyntämiseen on panostettu vähäisesti, ja valtakunnalliset tietotekniikkaratkaisut ovat edelleen puutteelliset (Kortelainen 2010, 33; Kuusisto-Niemi 2016, 102). Kortelainen (2010) toteaa, että vaikka sosiaali- ja terveysministeriö antoi hyödyntämisstrategiassaan vuonna 1996 selkeän tehtävän sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan kehittämiseksi, kymmenen vuoden aikana kansallisessa kehittämissuunnitelmassa ei ole pystytty kehittämään

sosiaalihuollon tietojärjestelmiä. Palveluketjuihin ja tietojärjestelmiin liittyvät tavoitteet jäivät tänä aikana miltei täysin toteutumatta. (Kortelainen 2010, 33.) Myös Laaksonen ym. (2015) tuovat esiin, että sosiaalihuollon tietojärjestelmiä on kehitetty pääosin vain paikallisesti organisaatiossa ja niiden palveluissa. Nykyisessä lainsäädännössä ei ole vastuutettu ketään toimijaa sosiaalihuollon tietojärjestelmien yhteensovittamisen, eikä alueellinen toiminta ole muutenkaan kovin tyypillistä sosiaalihuollossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisen kohteena olivat vuosituhannen taitteessa pääasiassa vain terveydenhuolto ja terveydenhuollon tietojärjestelmäratkaisut. (Kortelainen 2010, 39; Kuusisto-Niemi 2016, 49; 56.) Kansallisten ratkaisujen tavoitteena on saada asiakastietojärjestelmät keskustelemaan keskenään. Tällöin tiedonsiirto tietojärjestelmien välillä tapahtuisi yli organisaatio- ja aluerajojen ja asiakastiedot olisivat aina ajantasaiset ja ammattilaisten käytettävissä. Toisin sanoen tietojärjestelmät toimisivat tietovarastona paikallisesti ja toimintayksikkökohtaisesti. Vaikka tietotekniikkaa käytetään paljon Suomen julkisessa hallinnossa, sen kehittämisessä on vielä parantamista. Suurimpana ongelmana nähdään se, etteivät järjestelmät ole yhteentoimivia, tiedonvälitys järjestelmien välillä ei ole mahdollista ja tuhannet järjestelmät tekevät päällekkäisiä toimintoja. (Laaksonen ym. 2013, 24.) Lisäksi niiden käyttö on rajallista tiedonvälityksen, toiminnan kehittämisen, johtamisen ja tutkimuksen välineenä. Sosiaalihuollon kehittämisessä on erityisesti huomioitava systemaattisen tiedonkeruun merkitys. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 25; Taylor & Dempster & Donnelly 2003, 434.)

Kuntien ja kuntayhtymien sosiaalihuollon yksiköissä on käytössä useita eri ohjelmistoja, joista yleisimmät ovat Tieto Oyj:n Effic ja Logica Oy:n Pro Consona. Edellä mainittujen lisäksi on käytössä 21 muuta asiakas- tai potilastietojärjestelmää, kuten Abilita Oy:n Sosiaalityömen ratkaisu ja Logica Oy:n Pegasos-potilastietojärjestelmä. (Kärki ym. 2012, 28.) Yksityisissä yrityksissä, yhdistyksissä ja järjestöissä käytetyimmät asiakastietojärjestelmät ovat Fastroi Oy:n Hilka, Necora Systems Oy:n Nappula, Invian Oy:n Doma Care ja Leanware Oy:n Sofia. Lisäksi käytössä on yhdistysten ja järjestöjen itse suunnitteleamia ja tuottamia asiakastietojärjestelmiä. (Kärki ym. 2012, 47.) Sosiaalihuollon ammattilaiset tarvitsevat asiakastyössään myös muissa tietovarannoissa olevia tietoja, joten heillä on rajattuja tiedonsaantioikeuksia näihin muiden organisaatioiden tietoihin (Kärki ym. 2012, 32).

Kurosen ja Isomäen (2010) mukaan lisääntyvä informaatioteknologian käyttäminen työprosesseissa muuttaa sosiaalityön luonnetta informaatioteknologiakeskeisemmäksi ja vie aikaa varsinaisesta asiakkaan kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta. Informaatioteknologiassa ja sosiaalityössä on vastakkaisia ja ristiriitaisia piirteitä. Sosiaalityön ominaisuuksiin kuuluvat myötätunto, kunnioitus,

empatia ja ihmisläheisyys, kun taas informaatioteknologiaa pidetään loogisena, mekaanisena ja systemaattisena. (Kuronen & Isomäki 2010, 189–191.) Tietojärjestelmiä kehitettäessä pääpaino pitäisi olla prosessin alkupuolella keskeisenä lähtökohtana käyttäjien tarpeet ja lähtökohdat. Toteutukset pitäisi tehdä ihmisläheisten periaatteiden mukaisesti ja vasta näiden jälkeen huomioida tekniset vaatimukset. (Baker ym. 2014, 467; Kuronen & Isomäki 2010, 198; Garrett 2016, 544.) Kuronen ja Isomäki (2010, 201) painottavat, että tietojärjestelmiä suunniteltaessa on huomioitava sosiaalityön sisältöjen, kontekstien ja prosessien monimuotoisuus, sillä ammattilaisen ja asiakkaan roolit voivat olla erilaisia eri sosiaalipalvelujen prosesseissa. Asiakaslaissa (L812/2000) on kirjattu juridisena periaatteena, että sosiaalityön arvoihin ja etiikkaan liittyy vahvasti asiakaslähtöisyys ja luottamus asiakkaaseen. Asiakasta koskeva tieto tulisi hankkia ensisijaisesti asiakkaalta itseltään, vain erityisen perustellusti ja asiakkaan luvalla muista viranomaislähteistä. Kehitettäessä tietojärjestelmiä ja asiakasprosesseja on huomioitava sosiaalihuollon ammattilaisten työn tuoma asiantuntijuus sekä asiakkaan asema ja tuottama tieto elämäntilanteestaan ja avuntarpeestaan. (Kuronen & Isomäki 2010, 205; Kamaja 2003, 355.)

Valtakunnallinen sosiaalihuollon tiedonhallinnan yhtenäistämisen ja kehittämisen Tikesos-hanke¹⁰ aloitettiin vuonna 2005. Sen tavoitteena oli kehittää ja yhtenäistää sosiaalihuollon tiedonhallintaa ja tietojärjestelmämäärittäyksiä (Laaksonen ym. 2015, 16). Sosiaalihuollon tiedonhallinnassa kehitetään asiakastietojärjestelmiä ”Sote-tieto hyötykäyttöön” strategian tavoitteiden mukaisesti niin, että asiakasta koskevat tiedot ovat asiakastyössä nykyistä paremmin hyödynnettävissä. Kehittämistyö toteutetaan Kansa-koulu-hankkeessa¹¹. (Luoma & Rötä & Viljamaa 2017, 4.) Siirryttäessä sähköiseen tiedonhallintaan sosiaalihuollossa on yhtenäistettävä asiakastyön prosesseja sekä siirryttävä rakenteiseen kirjaamiseen¹². Tähän asti asiakastiedon kirjaaminen on ollut vapaamuotoista ja hyödynnettävissä vain paikallisesti, koska tiedonsiirtoa organisaatioiden tai tietojärjestelmien välillä ei ole liiemmästi toteutettu. (Kananoja ym. 2011, 158–159.)

Laaksonen ym. (2013) mukaan sosiaalihuollon asiakastietoa säilytetään ja arkistoidaan päällekkäin sekä sähköisesti asiakastietojärjestelmissä että tulostettuna paperimuodossa. Sosiaalihuollon

¹⁰ Tikesos-hankkeessa tuotettiin taustaselvityksiä ja toiminta-, tieto- ja järjestelmämäärittäyksiä sekä ensimmäinen versio sosiaalihuollon kansallisesta kokonaisarkkitehtuurista (SOKKA), jonka määritykset päivitettiin vielä vuonna 2014 THL:n, STM:n ja Kelan toimesta. (Laaksonen ym. 2015, 16.)

¹¹ Kansa-koulu-hanke on sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpanohanke, joka tukee sosiaalihuollon organisaatioiden valmiutta liittyä valtakunnalliseen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Tavoitteena on edistää määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönottoa ja kansallisten luokitusten ja asiakirjarakenteiden toimeenpanoa asiakastietojärjestelmiin, niin että ne noudattavat sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain vaatimuksia. Hanke on valtakunnallinen, jossa ovat mukana 11 sosiaalialan osaamiskeskusta eri puolilla Suomea. Hanketta toteutetaan ajalla 1.8.2015 – 30.6.2018 (Socom 2016).

¹² Rakenteinen kirjaaminen on etukäteen sovittun rakenteen mukaista kirjaamista annettujen otsikkojen alle (Virkkunen ym. 2015, 5).

asiakasasiakirjojen paperisesta arkistoinnista on luovuttu vain joissakin kunnissa. (Laaksonen ym. 2013, 14.) ”Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat tallennetaan toistaiseksi eri rekisterinpitäjien ja palveluntarjoajien eri tallennusmuodoissa oleviin lukuisiin eri rekistereihin. Niitä koskee laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista¹³, joka velvoittaa sosiaalihuollon palveluntarjoajat kirjaamaan asiakastiedot määrämuotoisiin, rakenteisiin asiakasasiakirjoihin sekä tallentamaan ne tiedoista riippuen joko sosiaalihuollon asiakasrekisteriin tai ilmoitusrekisteriin. Tämä luo edellytykset sille, että sosiaalihuollon asiakastiedot voidaan lähivuosina tallentaa valtakunnalliseen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon, josta niitä on mahdollista hyödyntää nykyistä tehokkaammin. Nykyiseen asiakastietolakiin liittyvää muutosta valmistellaan parhaillaan¹⁴. Tavoitteena on, että vuoden 2020 loppuun mennessä kaikki keskeiset sosiaali- ja terveydenhuollon sähköiset asiakastiedot tallennetaan rakenteisina Kanta-palveluihin¹⁵. Tavoitetilassa tietojen hyödyntäminen tämän esityksen mukaisiin tarkoituksiin on merkittävästi yksinkertaisempaa kuin esityksen laatimishetkellä.” (STM 2016.)

Suomeen ollaan rakentamassa valtionvarainministeriön johdolla kansallista palveluarkkitehtuuria, jossa luodaan infrastruktuuri tiedonsiirtoon organisaatioiden ja palvelujen välille. Palveluväylää voidaan käyttää sosiaalihuollon palveluntarjoajien omiin sisäisiin palvelukutsuihin tai muuhun toimintaan valinnan mukaan. Kansallista palveluväylää voidaan hyödyntää esimerkiksi tietojen vaihtoon eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuollossa tehdään tietojen vaihtoa muiden toimijoiden kanssa, joten erityisesti hyötyä saavutettaisiin tietojen ja asiakirjojen sähköisen välittämisen eri toimijoiden välillä mahdollistavilla palveluilla ja toiminnoilla. Sosiaalihuollossa tarvitaan tietoja Kelalta, VRK:sta¹⁶ ja verottajalta. Tietoja tarvitaan tai tietoja välitetään poliisille, eläketurvakeskukseen, käräjäoikeuteen, hallinto-oikeuteen, korkeimpaan hallinto-oikeuteen, ulosottovirastoon sekä terveydenhuoltoon. Lisäksi muut viranomaiset ja kansalaiset voisivat tehdä palvelukanavaa käyttäen sosiaalihuoltoon ilmoituksia, jättää selvityksiä tai muita asiakirjoja. Kansalaisten kannalta on kätevää, että eri hallinnonalojen palvelut ovat saavutettavissa saman kanavan kautta ja katselukäyttöliittymä on yhtenäinen. Jos informoinnit ja käyttöluvut toimivat

¹³ Lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) tarkoituksena on toteuttaa yhdenmukaisia menettelytapoja käsiteltäessä sosiaalihuollon asiakasta koskevia tietoja ja siten edistää sosiaalihuollon tehtävien asianmukaista hoitamista. Laissa säädetään asiakastietojen kirjaamisesta ja siihen liittyvistä velvoitteista sosiaalihuollossa (Laki sosiaalihuollon asiakirjoista 254/2015).

¹⁴ Sosiaali- ja terveysministeriö on pyytänyt 19.1.2017 lausuntoa luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Esityksellä ehdotetaan säädettäväksi uusi laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007, asiakastietolaki). Samalla kumottaisiin vanha asiakastietolaki. Lisäksi ehdotetaan muutettavaksi lakia sähköisestä lääkemääräyksestä (61/2007) ja lakia sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) sekä muita asiakastietolakiin liittyviä lakeja (STM 2017).

¹⁵ Resepti-palvelu, Lääketietokanta, Potilastiedon arkisto ja Tiedonhallintapalvelu sekä Omakanta ovat suomalaisia julkisia palveluja. Palveluja kutsutaan Kanta-palveluiksi. Ne muodostavat lainsäädäntöön perustuvan ainutlaatuisen palvelukokonaisuuden, joka tulee kansalaisten, terveydenhuollon ja apteekkien käyttöön vaiheittain vuosina 2010–2016. Sosiaalihuollon Kanta-palvelujen I vaiheen kehitystyö on käynnissä ja palvelu on tarkoitus ottaa käyttöön vuonna 2018 (Kanta 2017).

¹⁶ Väestörekisterikeskus (lyhenne VRK) ylläpitää valtakunnallista sähköistä rekisteriä, jossa on perustiedot Suomen kansalaisista ja Suomessa vakinaisesti asuvista ulkomaalaisista (VRK 2017).

samalla periaatteella, ne ovat ymmärrettävämpiä. Tämä edellyttää kuitenkin ensin lakimuutoksia. (Laaksonen ym. 2015, 79.) Vuonna 2015 on otettu käyttöön Suomi.fi -palveluväylä. Palveluväylään on kuvattu palveluja palvelun etsijän näkökulmasta. Lisäksi palveluväylässä on erilaisia elämäntilanteita varten valmistettuja tietokokonaisuuksia, jotka sisältävät tilanteessa tarvittavat ohjeet ja palvelut, joita eri viranomaiset ja muut palveluntarjoajat ovat tuottaneet. Suomi.fi -palveluväylän avulla organisaatiot voivat toteuttaa sähköisiä palveluja, ja se sisältää myös tunnistautumisen palveluun¹⁷. (VM 2017; eSuomi.fi 2017.)

3.2 Sähköinen palvelu

Julkisten palveluiden saavutettavuutta pyritään parantamaan tarjoamalla asiakkaille ajasta ja paikasta riippumatonta sp:a (Toivonen 2006, 52). Sp. mahdollistaa tietoturvallisen ja tietosuojatun vuorovaikutteisen yhteydenpitomahdollisuuden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ja kansalaisten välillä. Sp:a voidaan hyödyntää niin ohjauksessa, neuvonnassa, tietojen keräämisessä kuin palveluvaihtoehtojen kertomisessa ja niihin ohjaamisessakin. Sähköistämällä palveluita pyritään järjestämään enemmän aikaa ihmisille, ja sp:n kehittämisessä pyritään kehittämään palveluprosessia asiakaslähtöiseksi. (Jauhiainen ym. 2014, 71.) Parempien työkalujen kehittäminen on yhteinen etu, ja tavoitteena on parempi palvelu. Sp on syntynyt tarpeesta tehostaa asiakkaan ja ammattilaisen välistä kommunikaatiota sekä vähentää asiakkaan ja ammattilaisen ajankäytöstä sitä osuutta, joka menee rutiiniasioiden hoitoon (Toivonen 2006, 30). Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus seurata ja ennakoida omaa hyvinvointiaan itsenäisesti ja vähentää näin tarvetta asioida ammattilaisen luona. Mahdollisella ajansäästöllä pyritään kohdentamaan resursseja parempaan palveluun.

Kansalaisen ja ammattilaisen välinen sp on kootusti palvelujen tarjoamista, käyttämistä ja hyödyntämistä tietoteknisten ratkaisujen välityksellä, julkishallinnon organisaatioiden ja kansalaisten välistä kanssakäymistä ja palveluiden sekä niihin liittyvien käsittelyprosessien automatisointia. Tavoitteena on palvelun tuottamisen kustannuksien pienentäminen, palvelun laadun ja saatavuuden parantaminen sekä asioinnin helpottaminen. Sp muodostuu asiakkaan käyttöliittymästä ja palvelun tuottamiseen liittyvistä organisaation asioinnin käsittelyprosesseista. Sp:a käyttävät loppukäyttäjät eli kansalaiset, asioinnin käsittelyyn liittyvät ammattilaiset sekä muut sidosryhmät, kuten palvelujen

¹⁷ Kaikki tunnistautuminen pitää olla tammikuussa 2018 Suomi.fi-palvelun kautta. Nykyinen Vetuma-tunnistautuminen lakkaa olemasta 31.12.2017.

tuottajat. Kaikkien käyttäjäryhmien näkökulmat tulee ottaa huomioon, sillä sp:n kehittämisessä kehitetään koko asiointiprosessia.

Sp:ssa on tärkeää huolehtia myös tietoturvallisuudesta. Se varmistetaan sähköisellä tunnistautumisella, kuten verkkopankki- tai mobiilivarmennetunnistautumisella. Yhteiskunta on yhä riippuvaisempi tieto- ja tietoliikennejärjestelmistä. Ne tuovat kasvavia tietoturvallisuus vaatimuksia, joten lainsäädännön pitää pysyä ajantasaisena. Teknisten järjestelmien toimivuus ja kansallisten ratkaisujen yhteentoimivuus EU-maissa käytettävien järjestelmien kanssa korostuu tietoverkkojen yhä kansainvälistyessä. (Sitra 206, 1998, 69.)

Mia Toivasen (2006) mukaan sp:n merkitys kuntien tarjoamissa palveluissa on vielä vähäinen. Kunnat eivät ole hyödyntäneet informaatioteknologian soveltamista palvelutuotannossaan eivätkä ole tiedostaneet sp:n mahdollisuuksia palvelutoiminnan tukemisen ja uudistamisen keinona. Sen sijaan sp nähdään uutena palveluna jo olemassa olevan palveluvalikoiman lisänä. Sp:n käyttöönotossa on muistettava istuttaa se normaaleihin asiakasprosesseihin, niin ettei se ole kehityksen hidaste vaan että siitä saadaan mahdollisimman suuri hyöty ja sen toiminta saadaan sujuvaksi. (Toivanen 2006, 4-5.) Myös Heikkonen ja Ylönen (2010, 114) toteavat, että sosiaalihuollon palveluissa ei hyödynnetä vielä tietotekniikkaa ja sähköisiä palveluja ammattilaisten tukemisessa ja asiakkaan kohtaamisessa niin paljon kuin se olisi mahdollista. Niin ikään Kananojan ym. (2011) mukaan sp on vielä ”lapsen kengissä”, ja yhtenäinen asiakastietojärjestelmä puuttuu yhä. Sp:a on edistetty kansallisesti kaikilla hallinnonaloilla ja myös yksityissektorilla valtionvarainministeriön Sähköinen asiointi ja demokratia –ohjelmalla (SADE –ohjelma)¹⁸. (Kananoja ym. 2011, 166.)

Kananojan (2011) mukaan sähköinen viestintä kansalaisille on sosiaalialalla vielä verrattain kehittymätöntä. Hän tuo esiin, että lähes kaikilla kunnilla on sosiaalipalveluista kertovat verkkosivustot, mutta sivustojen taso vaihtelee huomattavasti ja ne palvelevat kuntalaisia huonosti. Osana SADE-ohjelmaa on tehty selvitystyötä kansalaisille tarkoitetun verkkopalvelun tarpeesta ja tuottamisesta. Se olisi yhteinen kaikille sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Palvelusta olisi löydettävissä kansalaisille tarvittava yleistieto koskien sosiaali- ja terveystaloudellisia palveluja. Näin voitaisiin parantaa tietosisällön tasoa. Kansalaiset saisivat tietoa tasa-arvoisesti asuinkunnasta riippumatta, ja

¹⁸ SADE-ohjelma tuottaa valtakunnalliseen käyttöön laadukkaita ja yhteen toimivia julkisen sektorin sähköisiä palveluita. Palvelut vahvistavat kustannustehokkuutta, tuovat säästöjä ja niistä hyötyvät sekä kansalaiset, yritykset, yhteisöt että kunnat ja valtion viranomaiset. Kuntien tuottavuushyötyjen saavuttamiseen kiinnitetään ohjelmassa erityistä huomiota. SADE-ohjelma on päättynyt 2015 (VM 2017).

päällekkäistä työtä ja sitä mukaa myös kustannuksia vähennettäisiin. Jokaisen kunnan vastuulla olisi päivittää omaa kuntaa koskevat tiedot järjestelmään, kuten tarjottavat palvelut ja yhteystiedot. (Kananen ym. 2011, 166–167.)

Liikasen (2002) mukaan sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä avainsanoina ovat asiakaslähtöisyys ja palvelujen saumattomuus. Keinona käytetään tietotekniikkaa. Tavoitteena ovat palvelujärjestelmän yhtenäistäminen ja organisaatiokeskeisten toimintakäytäntöjen muuttaminen tehokkaammaksi, keskenään yhteensopiviksi ja asiakkaalle joustavammaksi. Tekniikan uskotaan edistävän asiakaslähtöistä toimintaa. Palvelu olisi tehokkaampaa, ja samaan asiaan liittyvät palvelut kytkeytyisivät toisiinsa. Tiedonkulku eri viranomaisten ja hoitoammattilaisten välillä kulkisi paremmin. Kansalaisten ja asiakkaiden toimintamahdollisuuksia parannettaisiin aktiivisempaan suuntaan oman tai läheisten hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa, ja asiakkaiden omatoimisuus lisääntyisi. Syntyisi myös aikaisempien rinnalle tai kokonaan uusia palveluja ja asiointimahdollisuuksia. Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkaiden asiointia helpottaisivat sähköinen ajanvaraus, vuorovaikutteinen asiointi ja erilaiset internetin tarjoamat tietopankit. Asiakkaat voivat etsiä tarvitsemansa palvelut kuormittamatta tiedusteluillaan palvelun tuottajia. Myös kotiympäristössä selviytyminen helpottuu uusien teknisten apuvälineiden ja palveluiden avulla, ja asiakkaat pystyvät asumaan kotona aikaisempaa pitempään. Palvelujen tuottamisessa keskeisenä lähtökohtana tulisi olla asiakaslähtöisyys. (Liikanen 2002, 23–24.)

Tekniikan hyödyntäminen edellyttää, että ammattilaisilla on osaaminen, halu ja tarvittavat laitteet, joilla voi hankkia helpotusta työhön ja työssä jaksamiseen. Paremmilla työvälineillä, toimintamalleilla ja käyttämällä apuna esimerkiksi virtuaalitekniikkaa voidaan parantaa laatua sekä lyhentää jonoja. Näin voidaan lisätä myös sosiaali- ja terveydenhuollon vetovoimaa työmarkkinoilla. Kehittämistoiminta vaatii panostuksia, mutta pitkällä tähtäimellä hyötyjiin kuuluvat palvelujen tuottajat, rahoittajat, kunnat ja kuntayhtymien sairaanhoitopiirit. Kun palveluja toteutetaan tekniikan avulla, se vaatii myös alueellista yhteistyötä ja käytäntöjen yhtenäistämistä sekä sopimista. Näin voidaan palveluiden tuottamista tehostaa, menoja pienentää ja henkilöstön kuormittumista vähentää. Samalla saadaan palveluihin tehokkuutta ja laadukkuutta. (Liikanen 2002, 25.) Asiakaslähtöisyys lähtee asiakkaan tarpeista niin, että asiakas on voinut itse vaikuttaa palveluiden suunnitteluun ja tietää, miten palveluprosessi etenee. Tietotekniikan avulla hän voi seurata oman palveluprosessinsa etenemistä ja olla tarvittaessa yhteydessä palveluntuottajiin eli ammattilaisiin. Asiakkaan palveluun ei vaikuta se mistä organisaatiosta palvelut järjestetään eivätkä organisaatioiden vaihdokset vaikuta hänen asiointiinsa. (Ruotsalainen 2000, 18–22; Liikanen 2002, 48.)

Asiakastietoja käsitellessä on muistettava tietosuoja koskevat ohjeet ja ammattieettiset suositukset. Tietosuojaan liittyy pelkoja tietojen vuotamisesta ulkopuolisille tai viranomaisten kielteisestä vallankäytöstä asioiden hoidossa. Tekniikka mahdollistaa myös asiakkaita koskevan valvonnan lisäämisen. Järjestelmää suunniteltaessa on otettava huomioon tietosuojan vaatimukset mutta myös se, ettei joissakin tapauksissa asiakkaalle esitetä kaikkia häntä koskevia asiakirjoja. (Liikanen 2002, 187.) Myös asiakkaalla on mahdollisuus pyytää tietojensa salausta. Tällöin vaarana on, ettei ammattilaisella ole käytössään kaikkia tarvittavia tietoja. Jos taas ammattilainen ei hyödynnä olemassa olevaa tietoa, voi ongelmiin puuttuminen jäädä, vaikka se olisikin tarpeellista tai välttämätöntä. (Liikanen 2002, 189.) Laaksosen ym. (2013) mukaan sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyn kansallinen ohjeistus puuttuu yhä, vaikka sitä tarvittaisiin. Asiakastietojen käsittelyä ohjataan yleisillä laeilla.¹⁹ (Laaksonen ym. 2013, 13.) Sosiaalihuollon ammattilaisten tulee ymmärtää tietosuojan merkitys, tuntee tietoturvaa koskevat säännökset sekä osata toimia niiden mukaisesti. (Jauhiainen 2004, 158). Jokaisen ammattilaisen tulee tuntee potilasasiakirjojen käsittelyä ja tietosuoja ohjaavaa lainsäädäntöä²⁰ (Valtiovarainministeriö 2003). Tietosuoja-asetuksella pyritään estämään tietojen luvaton käyttö, käsittely ja haltuunotto (Stakes 2006a).

Myös Armanto (2005) painottaa, että teknologisten sovellusten käyttöönotto ei ole vain uuden tekniikan käytön oppimista ja ymmärtämistä. Ennen kuin teknologiaa pystytään hyödyntämään optimaalisesti ja ottamaan osaksi organisaation toimintaa, vaatii se huomattavia panostuksia niin yksilö- kuin organisaatiotasollakin. Käyttöönotto vaatii työntekijöiltä uutta ammatillista osaamista, aikaa ja perehtymistä. Jotta työntekijät saadaan motivoitumaan ja hyödyntämään uutta tekniikkaa, sen käytöstä ja tarpeellisuudesta pitäisi keskustella työyhteisössä ja järjestelmiin tutustumiseen pitäisi antaa enemmän aikaa. Armannon (2005) tekemässä tutkimuksessa suurin osa haastatelluista näki teknologian tuomat muutokset työntekijän ja asiakkaan näkökulmasta positiivisena. Teknologiaa hyödyntävät työ- ja apuvälineet voivat edistää sekä ikääntyneen kotihoidon asiakkaan turvallisuutta ja hyvää hoitoa että ammattilaisen jaksamista ja työssä viihtymistä. (Armanto 2005, 210–211.)

¹⁹ Henkilötietolaki (523/1999), julkisuuslaki (621/1999), lakiviranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007), laki sähköisestä asioinnista viranomaisessa (13/2003), arkistolaki (831/1994) ja sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000).

²⁰ Euroopan parlamentti ja neuvosto antoivat keuhällä 2016 yleisen tietosuoja-asetuksen 2016/679 (EU). Asetuksella kumotaan EU:n henkilötietodirektiivi 95/46/EY, joka on Suomessa pantu täytäntöön henkilötietolailalla (523/1999). Yleinen tietosuoja-asetus tulee jäsenvaltioissa suoraan sovellettavaksi 25.5.2018. Asetus jättää kuitenkin jäsenvaltioiden lainsäätäjille jonkin verran kansallista, asetuksen säännöksiä täsmentävää ja täydentävää liikkumavaraa (OM 2017).

3.3 Muutos sosiaalihuollon tietotyössä

Pohjolan, Kääriäisen ja Kuusisto-Niemen (2010) mukaan sosiaalityö on perustaltaan tietotyötä, joka kuuluu vaativiin informaatioammatteihin. Sosiaalityössä tuotetaan ja hyödynnetään tietoa. Se on tietoa analysoivaa, jäsentävää ja tuottavaa toimintaa, siihen liittyy vallankäyttöä sekä monia eettisiä kysymyksiä. (Pohjola & Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 10). Yhteiskunnan muuttuessa myös sosiaalialan toiminnoissa ollaan suurten muutosten edessä. Kuten Saurama (2005) tuo esiin, klassinen hokema ”pysyvää on vain jatkuva muutos” on sosiaalialallakin totisinta totta. Muutosta tapahtuu niin käytännöissä, ihmisten suhteissa kuin ihmisissä itsessäänkin. (Saurama 2005, 261.) Sauraman (2005) mukaan muutoksia on kaksitasoisia, sisäisistä ja ulkoisista syistä aiheutuvia. Kaikki muutokset eivät ole instituutioiden itsensä hallinnassa. Muutos tuo ristiriitoja, koska instituutiot ovat usein rakentuneet tekemään jotain tiettyä rutinoitua tehtävää ennakoidulla tavalla. (Saurama 2005, 262.) Näin on myös usein sosiaalialan toiminnoissa. Teknologian lisääntymisen myötä sosiaalihuollon ammattilaisilta vaaditaan uudenlaista osaamista, innovatiivisuutta ja ennakkoluulottomuutta unohtamatta toimia asiakkaan parhaaksi (Pohjola & Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 11). Teknologian hallinta ja sen mahdollisuuksien hyödyntäminen on sosiaalialalla vielä kirkastumatonta (Kilpeläinen & Sankala 2010, 276).

3.3.1 Digitalisoituminen ammattilaisten näkökulmasta

Suurelle osalle sosiaalihuollon ammattilaisista sp ja tiedon haku verkosta ovat jokapäiväistä toimintaa. Verkosta haetaan tietoa esimerkiksi ajantasaisesta lainsäädännöstä ja muista asiantuntijatiedoista. Ammattilaisten tekninen osaaminen liittyy olennaisena osana ammatilliseen osaamiseen, työn laatuun, työssä jaksamiseen ja valmiuksiin yhteiskunnallisiin muutoksiin. Sosiaalihuollon toimintaympäristöt muuttuvat sähköisiksi ja asiakkaat asioivat yhä enemmän verkon välityksellä. Ammattilaisten osaamista on tuettava ja tarjottava mahdollisuutta tutustua uusien välineiden hyötyihin, jotta he voivat tukea asiakkaitaan tietoyhteiskunnan haasteissa. Verkkopalvelut tukevat ammattilaisten työtä ja uudistavat työkäytäntöä sekä -kulttuuria. (Heikkonen & Ylönen 2010, 113.)

Tekniikan avulla ei ratkaista sosiaalisia ongelmia. Kuitenkin on useita työtehtäviä, joita tietotekniikkaa hyödyntämällä voidaan helpottaa ja tehostaa. (Heikkonen & Ylönen 2010, 124.) Sp:a

suunniteltaessa on muistettava työ- ja palveluprosessien uudelleen arviointi ja muuttaminen sekä näiden tuomat uudet ammattitaitovaatimukset. On huomioitava myös entistä paremmin tiedonkulun parantaminen, organisaatorakenteiden kehittäminen sekä asiakaslähtöisyys. (Hanna Liikanen 2002; Heikkonen & Ylönen 2010, 114.) Hannele Hyppönen (2004) muistuttaa, että teknologian kehittämistyössä on oltava mukana käytännön työntekijöitä. Jos kehittämistyö tehdään vain tekniikan edustajien johdolla, unohtuvat ne muutokset, jotka koskevat työntekijöiden arkitoimintaa ja sosiaalisia muutoksia. Tällöin eivät tekniikka ja toimintatavat kohtaa. Toimintatapojen uudistaminen on tehtävä sisältöperusteisesti, sosiaalityön omista tarpeista lähtien. (Graig ja Calleja Lorenzo 2014, 857; Hyppönen 2004, 43–45; Garrett 2016, 544; Kilpeläinen & Sankala 2010, 277, 281, 285; Young ym. 2014, 841.)

Perinteisesti työ sosiaalihuollossa on ollut kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista asiakkaan kanssa. Nonverbaalisella viestinnällä on ollut iso merkitys. Kun asiakkaan kohtaaminen tapahtuu verkossa, asiantuntijuus edellyttää uudenlaisten tapojen ja menetelmien hallintaa, kuten vuorovaikutuksessa tapahtuvan verkkovälitteisen viestinnän hallintaa. Verkossa kommunikoidaan pääsääntöisesti kirjallisilla teksteillä, jolloin tulkinnassa voi olla eroavaisuuksia. Viestinnässä ei voida hyödyntää nonverbaalisia vihjeitä, kuten eleitä ja ilmeitä. Sosiaalihuollon ammattilaisen haasteena on pystyä tuottamaan verkkovälitteisestä viestinnästä sosiaalista kanssakäymistä vastaavaa, asiakkaan tilannetta ymmärtävää ja asiakasta tukevaa tekstiä säilyttäen sen asiallisuus. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 278–279; Leinonen & Järvelä & Häkkinen 2006, 148.)

Yhteiskunnan muuttuessa muuttuvat myös sosiaalihuollon asiantuntijuuteen kohdistuvat vaatimukset. Sosiaalihuollon ammattilaisilta edellytetään reflektiivisyyttä ja joustavuutta muutoksissa, kun selkeät ammattikuvien rajat sumenevat ja muutokset tuovat mukanaan epävarmuutta. Tulevaisuudessa verkossa työskentely lisääntyy ja palvelut tuotetaan fyysisesti etäällä palvelujen käyttäjistä. Palvelun saatavuuden merkitys korostuu, ja verkkotyöskentelystä tulee yksi sosiaalialan ammattilaisten erityisosaamisen osa-alue. Sosiaalihuolto on merkittävä toimija myös tietoyhteiskunnassa. Kilpeläinen ja Sankala (2010) haluaavatkin nähdä tietoyhteiskunnan kehittämisen osallistavana, jolloin pysyvään syrjäytymiseen johtava digikuiluajattelu vaihtuu digipyörteeksi. Positiivinen pyörre -ajattelu mahdollistaa kansalaisten osallisuuden vallalla olevaa kuiluajattelua paremmin. Pyörre saa osallistujia mukaan, tarjoamalla ajasta riippumattoman mahdollisuuden olla mukana yhteiskunnallisessa kehityksessä. Osallistujia ei suljeta informaatioyhteiskunnan ulkopuolelle. Verkko ja sähköiset palvelut kuuluvat kohta jokaisen arkeen

ja siinä selviytymiseen, jota sosiaalityö tukee omalla toiminnallaan. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 286–287.)

Liikasen (2002) mukaan tietoteknistyminen nähdään uhkana, joka muuttaa työn perusteita. Työn ihmisläheisyys ja oman työn hallinta vähenevät. Ammattilaiset ja heidän esimiehensä eivät luota taitoihinsa tietokoneiden käyttäjinä eivätkä käyttöönottajina ja pelkäävät, ettei heidän kouluttamiseensa varata riittävästi resursseja. Ammattilaiset epäilevät, ettei tietotekniikka sulaudu osaksi työprosesseja vaan haittaa työntekoa. (Liikanen 2002, 189.) Liikanen (2002) muistuttaa, että suunniteltaessa uusia tietotekniikkaa hyödyntäviä toimintamalleja sosiaali- ja terveysalalle on välttämätöntä ottaa ammattilaiset mukaan kehittämiseen ja arviointiin. Tietotekniikan uudistamisen olisi tapahduttava käyttäjien ehdoilla niin, että tietotekniikan ja toimintamallien yhteiskäyttö testataan toimivaksi ennen uusien toimintamallien laajentamista. (Liikanen 2002, 226, 228, 246.) Alueellisten ohjausmallien kehittäminen auttaisi sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä toteuttamaan tietotekniikkaa hyödyntäviä toimintamalleja (Liikanen 2002, 233). Ammattilaisilla on oltava riittävä asiantuntemus muutoksista, palvelujärjestelmien kokonaisuuksista, tietoturvaan liittyvistä menettelyistä ja asiakkaan asemaan kohdistuvista muutoksista, jotta he voivat osallistua tietoteknistyvien toimintamallien kehittämiseen. Muutokset edellyttävät usein koko henkilöstön toiminnassa tapahtuvia muutoksia. Kun muutokset koskevat asiakassovelluksia, on ammattilaisilla oltava myös valmiudet asiakkaiden opastamiseen sovellusten käytössä. (Liikanen 2002, 238–239.)

Laaksosen (2013) mukaan nykyisiin tietojärjestelmiin ollaan tyytymättömiä, sillä niiden käytettävyys on huonoa ja asiankäsittelyprosessit ovat monimutkaisia. Rajapinnat muihin ohjelmistoihin ovat hankalasti ja työläästi rakennettavissa. Tietojärjestelmien huonon käytettävyyden ja kansallisen ohjauksen puuttumisen takia asiakastiedon kirjaaminen sekä dokumentointi nähdään haasteellisenä. (Laaksonen ym. 2013, 17.) Tietojen saatavuuden lisääminen eri järjestelmien välillä vaatii kehittämistä, koska sosiaalihuollon ammattilaiset tarvitsevat asiakastyönsä tueksi tietoa eri tietovarannoista ja henkilörekistereistä. Tiedot saadaan pääsääntöisesti puhelimitse ja paperilla, joten ne joudutaan aina kirjaamaan uudelleen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. (Laaksonen ym. 2013, 18–21.)

3.3.2 Digitalisoituminen asiakkaan näkökulmasta

Sosiaalihuollon asiakkaiden internetin käytön lisääntyminen tuo muutospaineita sosiaalihuollon palveluiden siirtämiseksi verkkoon. Sp:a on kehitettävä vastaamaan niin ammattilaisten kuin asiakkaiden tarpeisiin laadukkaampien sosiaalihuollon palveluiden takaamiseksi. (Heikkonen & Ylönen 2010, 127; Perron 2010,71.) Hyppösen (2015) mukaan valtakunnalliset sp:t tukevat palvelurakenneuudistusta, joilla taataan kansalaisille tasa-arvoiset mahdollisuudet hyvinvoinnin edistämiseen ja palveluihin, jotka eivät edellytä fyysistä käyntiä (Hyppönen 2015, 88). Myös asiakkaat ovat muuttaneet toimintatapaansa. He voivat jo ennen ensimmäistä tapaamista kartoittaa ja vertailla tarjolla olevia mahdollisuuksia sekä palveluja. (Nikunlassi 2006, 56; Courtois yms. 2009, 112.) Verkko nopeuttaa ja helpottaa tiedon jakamista, joten asiakkailla on saatavilla tietoa aiempaa enemmän ja laajemmin. Näin myös asiantuntijuus jakautuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kesken enemmän kuin ennen. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 275–276.) On kuitenkin muistettava, että kaikkia sosiaalihuollon asiakkaita ei voida ohjata sp:n piiriin, koska tietotekniikan käytön edellyttämät valmiudet puuttuvat osaksi esimerkiksi ikääntyneiltä ja kouluttamattomilta asiakkailta. Tarvitaan yhä kasvokkain tapaamisia. Sosiaalityöhön kuuluu oleellisesti asiakkaan ja ammattilaisen välinen vuorovaikutus. (Compton & Calaway & Cournoyer 2005, 142.)

Tietoverkkoja käytettäessä nousevat tietoturvakysymykset herkästi esiin. Kuitenkin Heikkosen ja Ylösen (2010) mukaan henkilöiden, jotka pelkäävät leimautumista, on helpompi asioida ja puhua ongelmistaan virtuaalisessa tapaamisessa. Näin asiakassuhde voi myös syventyä ja olla tasa-arvoisempaa kuin fyysisessä kohtaamisessa. Sosiaalityön vahvuutena on vuorovaikutus. Verkossa vuorovaikutustaidot korostuvat, mutta verkossa työskentely antaa enemmän mahdollisuuksia toimintatapoihin ja yhteydenottamiseen. Sosiaalihuollossa työn kehittämisen kohteena on ollut ihmisen kohtaaminen ihmisenä tarpeineen ja vaikeuksineen. Miten tämä auttamissuhde muuttuu tietotekniikan myötä? Toteutuvatko eettiset arvot? Virtuaalinen kohtaaminen voi tulla perinteisen asiakastapaamisen rinnalle, mutta ei ainakaan vielä pysty sitä kokonaan korvaamaan. (Heikkonen & Ylönen 2010, 126; Päykkönen & Pohjola 2007, 37.)

Granholmin (2010) mukaan internetiä ja virtuaalista areenaa on hyödynnettävä enemmän julkisissa sosiaalihuollon palveluissa. Uusi tekniikka mahdollistaa erilaisia soveltamismahdollisuuksia. (Granholm 2010, 178.) Virtuaaliset auttamisympäristöt tai palvelukanavat tuovat kriisitilanteissa uusia kanavia asiakkaan ja ammattilaisen väliseen vuorovaikutukseen (Enochsson 2007,1). Kuitenkin on muistettava huomioida eettiset ja palvelujen laatua koskevat kysymykset, etteivät helposti

saatavilla olevat palvelut uhkaa käyttäjien yksityisyyttä (Granholm 2010, 178). Niirasen (2002) mukaan kunnan on edistettävä kuntalaisten osallistumisen mahdollisuuksia. Kuntalaisille voidaan järjestää kyselyjä palveluista, tarjota osallistumisen tai vaikuttamisen verkostoja ja tarjota mahdollisuus käyttämänsä palvelun suunnitteluun ja arviointiin. (Kuntalaki 365/1995, 27§) (Niiranen 2002, 73.)

puolet suurempi kuin kaupunki, jossa organisaatio B sijaitsee. Organisaatio A on kaupungissa, joka sijaitsee Suomen keskiosassa ja organisaatio B on kaupungissa, joka sijaitsee Suomen pohjoisosassa.

Organisaatio A:ssa on otettu sp käyttöön noin puoli vuotta ennen haastattelua. Siellä on käytössä sähköisiä yhteydenottolomakkeita ja ilmoituksia sekä turvallinen viestinvälitys asiakkaan ja ammattilaisen yhteydenpitoon. Organisaatio B:ssä on haastatteluajankohtana käytetty sp:a jo runsaan vuoden ajan. Käytössä on asiakkaiden verkkoasiointi ja -neuvonta kuvapuhelulla, sähköinen ajanvaraus, mahdollisuus tallettaa ja välittää tietoturvallisesti omia tietoja ja asiakirjoja sekä erilaisia mittareita ja laskureita. Ammattilaisten käytössä on moniammatillinen verkko- ja kuvapuhelinkonsultaatiopalvelu, tiedonsiirto- ja viestintämahdollisuuksia. Anoin tutkimusluvan molemmista organisaatioista, ja se myönnettiin minulle ennen ammattilaisten haastatteluja.

Tutkielmaa suunnitellessani olin valinnut haastattelun kohteeksi kaksi muuta organisaatiota, joissa sp:n käyttöönotto oli vasta aluillaan. Koska sp:n käyttöönotto siirtyi teknisten ongelmien vuoksi myöhäisemmäksi, jouduin muuttamaan suunnitelmaani. Omissa työtehtävissäni toimin yhteistyössä sähköisten järjestelmien kehittämistyötä tekevien henkilöiden kanssa, ja muutamalta heistä sain tietoa mahdollisista haastateltavista kohdeorganisaatioista. Valitsin kaksi organisaatiota, joista toisessa oli sp:n käyttökokemusta vähemmän ja toisessa enemmän. Ajattelen, että nämä organisaatiot ovat tutkimukseni kannalta hyödyllisempiä, koska heillä oli kokemusta sp:n käytöstä pidemmältä ajalta kuin olisi ollut aiemman suunnitelman mukaisissa organisaatioissa. Olin yhteydessä molempien organisaatioiden esimiehiin, joiden kanssa sovin haastattelusta. Organisaatioiden esimiehet valitsivat haastatteluun osallistuvat ammattilaiset kutsumalla heidät haastattelutilaisuuteen.

Valitsin aineiston keruumenetelmäksi ryhmähaastattelun, koska ryhmässä haastateltavat punnitsevat helpommin asioita monelta eri näkökannalta. Haastattelu ei jää vain haastattelijan ja haastateltavan väliseksi kysymysten ja vastausten vaihdoksi. Tutkija voi tarkkailla keskustelua sivusta, ja haastateltavat voivat pohtia asioita yhdessä, kysellä toisiltaan tai jopa kiistellä tulkinnoistaan. Tällöin tutkijalla on mahdollisuus havainnoida asioita, jotka eivät yksilöhaastattelussa tulisi esille. (Alasuutari 2011, 151–153.) Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan haastatteliija voi haastattelutilanteessa toistaa ja selventää kysymyksiään ja ilmaisumuotojaan tai esittää kysymykset haluamassaan järjestyksessä. Tuomi ja Sarajärvi (2009) näkevät haastattelun etuna juuri sen joustavuuden. On suositeltavaa antaa haastattelukysymykset ammattilaisille tutustuttavaksi hyvissä ajoin ennen varsinaista haastattelua. Näin tutkittavasta asiasta voidaan saada mahdollisimman paljon tietoa. Lähetin haastattelukysymykset esimiehille muutamia päiviä ennen haastattelua jaettavaksi

ammattilaisille, jotta he ehtivät tutustua niihin ja miettiä vastauksia (Liite 1). Kysymyksiä oli 15 kappaletta ja ne oli suunniteltu niin, että haastattelun aineistosta olisi mahdollisuus muodostaa vastaus tutkimusongelmaani. Toteutin haastattelut teemahaastatteluina. Teemat perustuvat tutkimuksen viitekehykseen eli siihen, mitä tutkittavasta ilmiöstä jo tiedetään ja ne on muodostettu tutkimustehtävän mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73–75.) Näin pystyin ohjaamaan tutkimuskysymyksillä haastattelujen kulkua niin, että keskustelut pysyivät tutkittavassa aiheessa.

Organisaatio A:n haastattelu tapahtui marraskuussa 2016. Haastatteluun osallistui yhdeksän ammattilaista, jotka toimivat erilaisissa tehtävissä ko. organisaation sosiaalihuollon yksiköissä. Lisäksi sain organisaation kahdelta ammattilaiselta kirjallisen vastauksia kysymyksiini, ja olen käyttänyt myös niitä tutkimukseni aineistona. Ammattilaisilla oli sp:n käytöstä kokemusta noin kuusi kuukautta. Heistä suurin osa oli ollut mukana suunnittelemassa sp:n käyttöönottoa omassa yksikössään. Haastattelu toteutui keskustelunomaisena, ja tutkijana tehtävänäni oli pitää haastattelu aiheessa ja koossa, mutta antaa ammattilaisten puhua vapaasti. Haastattelu eteni sujuvasti eikä ammattilaisia tarvinnut ohjailla, vaan useassa kohdassa he jo vastailivat tuleviinkin kysymyksiin. Haastattelutilaisuuden tunnelma oli rento ja siinä saatiin syntymään myös vapaata keskustelua. Ammattilaiset olivat sitä mieltä, että myös heille oli hyödyllistä kokoontua yhteen ja keskustella epäkohdista ja siitä, mitä sp:n käyttöönotossa olisi tehtävä toisin. Haastattelukysymyksissä oli hieman liikaa toistoa, joten vastauksissa toistuivat osittain samat asiat. Kaiken kaikkiaan haastatteluun oli varattu kaksi tuntia aikaa, mutta aikaa käytettiin puolitoista tuntia. Ennen haastattelua kerroin ammattilaisille, että nauhoitan haastattelun sanelukoneelle ja sain siihen heiltä suullisen luvan. Nauhoitus ei tuntunut haittaavan ammattilaisia, vaan haastattelutilanne vaikutti luontevalta. Haastattelu tapahtui heidän organisaationsa tilavassa kokoushuoneessa. Istuimme kaikki saman pöydän ääressä, joten kaikilla oli suora katseyhteys toisiinsa. Se vaikutti rentouttavan ja vapauttavan haastattelutilannetta.

Organisaatio B:n haastattelu tapahtui helmikuussa 2017. Haastattelun piti tapahtua jo aiemmin tammikuussa, mutta se jouduttiin siirtämään, koska en ollut vielä silloin saanut ko. organisaatiosta tutkimuslupaa. Haastatteluun osallistui neljä ammattilaista organisaatio B:n aikuissosiaalityön yksiköstä. Haastattelu tapahtui etänä Lync-videoneuvotteluna. Ammattilaiset olivat kaikki samassa organisaationsa kokoushuoneessa tietokoneen äärellä ja minä olin omassa työpisteessäni oman tietokoneeni äärellä. Lync-videoneuvottelua oli molempien helppo käyttää, koska olemme käyttäneet sitä usein omassa työssämme. Etänä tapahtuvassa haastattelussa on ääniyhteys, mutta katsekontakti puuttuu. Kuitenkin kommunikaatio pelasi hyvin välillämme. Jossakin kohdassa oli ongelmana se, että

en tiennyt, haluavatko ammattilaiset sanoa vielä jotain vai voiko haastattelussa jo mennä eteenpäin. Tällöin varmistin asian kysymällä sitä ammattilaisilta. Haastattelu eteni jouhevasti, vaikka oli osaksi vaikeaa seurata, saivatko kaikki ammattilaiset sanottua asiansa ja oliko jokaista kuultu. Haastatteluun oli varattu aikaa puolitoista tuntia, mutta haastattelu eteni ennakoitua nopeammin, ja kesti 49 minuuttia. Haastattelun alussa kerroin ammattilaisille, että nauhoitan haastattelun sanelukoneella ja sain heiltä siihen suullisen luvan. Nauhoittaminen ei vaikuttanut haastattelutilanteeseen, koska se tapahtui muutenkin mikrofonin välityksellä.

Litterointivaiheen aloitin organisaatio A:n aineiston litteroinnilla ja sen jälkeen litteroin organisaatio B:n aineiston. Litterointi tapahtui tarkkojen ohjeiden mukaan sanatarkasti. En kirjannut taukoja. Vaikka aineiston litterointi vaati todella paljon aikaa ja tarkkaa keskittymistä, aineisto tuli minulle samalla tutuksi ja sain kokonaiskäsityksen siitä. Huomasin myös jo litterointivaiheessa määrättyjen asioiden nousevan aineistosta lähes jokaisen haastateltavan puheessa. Litteroinnissa organisaatio A:n haastattelun aineistosta kertyi noin 27 A4-sivua ja organisaatio B:n aineistosta yhdeksän A4-sivua litteroitua aineistoa. Fonttikoko oli 12 ja riviväli 1½. Tarkastin haastattelujen ja litteroidun tekstin yhdenmukaisuuden ennen aineiston analyysiä.

4.2.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksessani noudatan tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita hyvästä tieteellisestä käytännöstä (2012). Kohtelen haastateltavia kunnioittaen ja hienotunteisesti. Säilytän aineiston asianmukaisesti ja luottamuksellisesti. En paljasta haastateltavien henkilöllisyyttä ja pidän nimettömänä haastattelun kohteena olevan organisaation. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Haastateltavat saavat tutustua haastattelukysymyksiin ennen haastattelua, koska on eettisesti perusteltua ilmoittaa tiedonantajille, mitä aihetta haastattelu ja tutkimus koskevat (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Olen muokannut otteita siten, että niistä ei voida tunnistaa haastateltavaa eikä organisaatiota, jossa hän työskentelee. Säilytän aineiston salatulla muistitikulla lukitussa kaapissa. Hävitän aineiston tutkimuksen teon jälkeen. Tutkijana minua sitoo vaitiolovelvollisuus tutkimuksen teon jälkeenkin. Toimitan valmiin tutkielman haastattelun kohteina oleviin organisaatioihin nähtäväksi heti sen valmistuttua.

Hasasen & Güntherin (2014) mukaan laadullisen tutkimuksen reliabiliteettia eli luotettavuutta mietittäessä on huomioitava tutkimuksen luonne ja tutkimusaihe sekä se, miten ne ovat vaikuttaneet

tutkimukseen osallistuneiden vastauksiin (Hasanen & Günther 2014, 5). Tähän tutkielmaan osallistuneet ammattilaiset osoittautuivat myönteisiksi ja innokkaiksi sp:n käyttäjiksi. Pohdin kuitenkin, onko ammattilaisten myönteinen asenne vaikuttanut heidän halukkuuteensa osallistua haastatteluun. Haastattelu tapahtui ryhmässä, joten sillä on oma vaikutuksensa ammattilaisten vastauksiin. Yleinen positiivinen tunnelma voi estää ammattilaisten uskallusta tuoda esiin negatiivisia asioita. Ryhmässä ei välttämättä haluta kertoa omia ajatuksia, ja on helpompi myöntyä ryhmän mielipiteeseen.

Organisaatio A:n haastatteluun osallistui ammattilaisia sosiaalihuollon eri palveluista ja organisaatio B:n haastatteluun taas osallistui ammattilaisia vain yhdestä palvelusta. Olen tietoinen, että tutkimustulokseen saattaa vaikuttaa haastateltavien ammattilaisten valikoituminen vain tietyistä palveluista tai vain yhdestä palvelusta. Yhdentekevää ei myöskään ole se, missä palvelussa haastatteluun osallistuneet ammattilaiset työskentelevät. Jos haastatteluun osallistuvat ammattilaiset ovat esimerkiksi ikäihmisten, lapsiperheiden tai vammaispalveluista, niin asiakkaiden sp:n käyttämiseen vaikuttavat mm. ikäjakama, aktiivisuus ja mahdollisuudet ja valmiudet käyttää tietotekniikkaa. Näillä seikoilla voi olla vaikutusta ammattilaisten kokemuksiin ja mielipiteisiin sp:sta. Tavoitteenani on löytää ilmiöitä, jotka kuvaavat sosiaalihuollon ammattilaisten kokemuksia sp:n käytöstä ja tuoda esiin heidän kokemuksensa.

Aineiston määrällä on vaikutusta tutkimuksen yleistettävyyttä arvioitaessa. Tutkielmani aineiston pienuuden vuoksi tutkimukseni tuloksia ei voida yleistää. Jos aineistonani oli ollut useamman kunnan sosiaalihuollon organisaation työntekijöiden kokemukset sähköisten palveluiden käytöstä, olisi tutkimukseni tuottanut luotettavampaa ja yleistettävämpää tietoa. Tämä ei kuitenkaan vähennä tutkimukseni tuottaman tiedon arvoa. Eskola & Suorannan (1998) mukaan aineiston laatu on aina määrää tärkeämpi. Aineisto on riittävä, kun lisäaineisto ei anna tutkimuskysymykseen enää uusia vastauksia. (Eskola & Suoranta 1998, 89.) Analysoidessani aineistosta huomasin, että sosiaalihuollon ammattilaiset vastasivat esittämiini kysymyksiin samankaltaisesti. Näin ollen totesin keräämäni aineiston olevan tähän tutkimukseen riittävä.

Hasanen & Günther (2014, 5) muistuttavat, että tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa kriittisellä asenteella ja arvioinnilla sekä sillä, miten tutkijan konstruktiot vastaavat tutkittavien tuottamaa aineistoa ja kuinka ne saadaan tuotettua ymmärrettäväksi myös muille. Eskolan & Suorannan (1998) mukaan kvalitatiiviseen aineistoon suhtautuminen riippuu tutkijan omasta tutkimusintressistä ja tavoitteesta. Analyysi voidaan tehdä ajatuksella, että selonteko kertoo

vääristelemättömästä totuudesta tai siihen voidaan suhtautua ajatuksella, että selonteko on järjestetty kulloisenkin tarpeen mukaan. Tutkimuksen teossa tapahtuu neljäntasoista tulkintaa. Haastateltavat tekevät oman tulkintansa haastattelussa, tutkija tekee tulkintaa aineistoa käsitellessään ja sen jälkeen raporttia kirjoittaessaan. Lopuksi raportin lukija tekee omaa tulkintaa lukiessaan. (Eskola & Suoranta 1998, 142.) Pohdin omaa asennettani sp:n käyttämiseen ja aineistosta nousseisiin aiheisiin. Omaan työhöni kuuluu kehittää sp:a ja edistää sen käyttämistä, joten ammattini puolesta asenteeni sp:a kohtaan on varsin myönteinen. Omassa roolissani katson asioita tietohallinnosta käsin, enkä välttämättä näe niitä ongelmia, joita sp:n käyttäminen aiheuttaa ammattilaisille ja asiakkaille. Tutkimusta tehdessäni pyrin ottamaan etäisyyttä työhöni, jotta pystyisin tarkastelemaan aihetta kriittisesti ja puolueettomasti. Näin ajattelen tutkielmani luotettavuuden ja pätevyyden paranevan.

4.3 Sisällönanalyysi aineiston analyysimenetelmänä

Tutkimusotteeksi valitsen laadullisen lähestymistavan, ja aineiston analyysi tapahtuu sisällönanalyysinä teemoitellen ja tyypittelen. Sisällönanalyysiä kuvataan menetelmäksi, jolla pyritään saamaan tiivistetty kuva tutkittavasta ilmiöstä. Sen avulla tehdään havaintoja ja analysoidaan niitä systemaattisesti pyrkimyksenä tuottaa tutkittavasta ilmiöstä kategorioita, käsitejärjestelmiä tai malleja. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 4.) Sisällönanalyysi voidaan jaotella Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan aineistolähtöiseen, teoriaohjaavaan ja teorialähtöiseen analyysiin. Käytän tutkimuksessani sekä aineisto- että teorialähtöistä analyysiä. Tämä tarkoittaa sitä, että etsin aineistosta esiin nousseiden löydöksiä ja niistä tehtyjen tulkintojen tueksi teoriasta selityksiä ja/tai vahvistuksia. Tarkoitukseni on muodostaa aineiston pohjalta käsitys ilmiöstä, ja erilaiset teoriat toimivat apuna aineiston tulkinnan ja analyysin etenemisessä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97.)

Eskolan & Suorannan (1998) mukaan aineistolähtöisessä analyysissä rakennetaan teoria tutkimusaineistosta. Tällöin analyysissä edetään niin sanotusti alhaalta ylöspäin aineiston ehdoilla. Aineistolähtöisessä analyysissä on tärkeätä pohtia aineiston rajausta, jotta aineiston analysointi on mielekästä ja järkevää. (Eskola & Suoranta 1998, 19.) Aineistolähtöinen analysointi tapahtuu ilman teoreettista etukäteisolettamusta. Tutkijalla on olemassa tutkittavasta kohteesta hypoteesi eli aiemmin saatua tietoa ja oletuksia. Aineistosta nostettaviin teemoihin niiden ei kuitenkaan anneta vaikuttaa. Teorialähtöisessä lähestymistavassa sen sijaan hyödynnetään jotakin teoriaa tai teoreettisesti perusteltua näkökulmaa ja aineistoa tarkastellaan juuri siitä näkökulmasta. (Eskola & Suoranta 1998, 153.) Tuomen & Sarajärven (2002) mukaan havainnot ovat yleisesti hyväksytyn ajatuksen mukaan

teoriapitoisia, joten aineistolähtöistä tutkimusta on vaikea toteuttaa. Tuloksiin vaikuttavat myös tutkijan valitsemat tutkimuksessa käytetyt käsitteet ja menetelmät. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98.) Myös Grönfors (1982) muistuttaa, että havainnot kohdistuvat helposti tiettyihin tutkijan tärkeäksi olettamisiin seikkoihin, koska aineiston tarkasteluun vaikuttavat tutkijan omat käsitykset, oletukset sekä perehtyneisyys tutkimusaiheeseen liittyvään kirjallisuuteen. (Grönfors 1982, 33–37.) Tässäkään tutkielmassa puhdas aineistolähtöinen analyysi ei ole mahdollista, koska minulla on tutkijana ennakkokäsityksiä ja -olettamuksia tutkittavasta ilmiöstä.

4.3.1 Aineiston järjestäminen ja analysointi

Aloitin aineiston analyysin tutustumalla ja lukemalla eli refleктоimalla aineistoa moneen kertaan sekä rakentamalla kokonaiskuvaa siitä. Eskolan & Suorannan (1998) mukaan lukiessa voi syntyä oivalluksia, mutta ne voivat olla epäsystemaattisia eivätkä jäsennä koko aineistoa (Eskola & Suoranta 1998, 152). Aineistoa lukiessani huomasin joidenkin asioiden nousevan useasti lähes jokaisen haastateltavan kommentista. Haastateltavat olivat kommentissaan myös varsin yksimielisiä asioista. Analyysin avulla pyritään hajanaisesta aineistosta tiivistämään ja nostamaan esiin selkeä ja mielekäs kokonaisuus kadottamatta sen sisältämää informaatiota (Eskola & Suoranta 1998, 138). Jo tässä vaiheessa aineistosta pystyi hahmottamaan tärkeimmiksi nousevat pääasiat, joita käsitellen raportissani. Aineiston analyysi on monivaiheinen prosessi, jossa tutkija etsii ja kokeilee ja häntä ohjaa uteliaisuus siihen, mitä aineisto tuo tullessaan. Analyysi etenee ajattelemalla, pohtimalla ja kirjoittamalla uutta tietoa tutkittavasta asiasta. (Eskola & Suoranta 1998, 152–153.)

Koodaaminen, teemoittelu ja tyypittely ovat laadullisen tutkimuksen analysoinnin perinteisiä välineitä. Ne ovat sisällön analyysin muotoja. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 173; Hasanen & Günther 2014, 35.) Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan aineiston pelkistämisvaiheessa karsitaan ja poistetaan tutkimuksen näkökulmasta epäoleellinen tieto. Pelkistäminen voi olla aineistosta nousseen tiedon tiivistämistä tai pilkkomista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.) Luettuani aineiston useaan kertaan alleviivasin siitä usein esiin nousevat aiheet, joilla oli merkitystä tutkimusongelmani kannalta. Tämän jälkeen olen jakanut aineiston samaa tarkoittavia aiheita alaluokiksi. Tätä vaihetta nimitetään aineiston ryhmittelyksi eli klusteroinniksi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93; Weber 1990, 12). Käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään samaa asiaa käsitteleväksi teemaksi, jotka nimetään sisältöä kuvaavasti. Tuomen ja Sarajärven (2009, 110) mukaan teemoittelu on eräänlaista raakatyöstämistä, jonka avulla aineisto tiivistyy, koska yksittäiset samaa asiaa käsittelevät asiat liitetään yleisempiin

käsitteisiin. Alleviivasin aineistosta nousseita aiheita erivärisillä huomiokynillä sen mukaan, minkä teeman alle ne mielestäni kuuluivat. Osa aineistosta nousseista aiheista olisi sopinut useampaankin teemaan, mutta olen sijoittanut ne mielestäni parhaiten sopivaan teemaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.) Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan teemoittelussa aineistosta etsitään tutkimusongelman kannalta olennaisia aiheita ja usein esiintyviä tyypillisiä piirteitä eli teemoja. Näin aineistosta saadaan esille erilaisia vastauksia esitettyihin kysymyksiin. Teemat pohjautuvat tutkijan tulkintoihin aineistosta, ja ne syntyvät analyysin tuloksena. (Juhila 2014, 34; Eskola & Suoranta 1998, 180; Hirsijärvi & Hurme 2001, 173.)

Seuraavaksi suunnittelin excel-taulukon ja otsikoin sarakkeet aineistosta nousseiden teemojen mukaisesti. Teemoja oli ensin viisi, mutta lopuksi tiivistin ne kolmeen pääteemaan. Teemat olivat positiiviset vaikutukset, negatiiviset vaikutukset ja keinot parantaa sähköisiä palveluja ja niiden käyttämistä. Lopuksi taulukoin aineistosta nousseet aiheet kunkin teeman alle. Kun olin käsitellyt aineiston teemoitellen, aloitin sen tyypittelyn. Tyypittelyssä ryhmittelin aineistossa nousseita teemoja niistä esiin nousseiden samankaltaisuuksien ja eroavaisuuksien perusteella erityisiksi tyypeiksi. (ks. Alasuutari 1999, 120-121; Eskola & Suoranta 1998, 182.) Toisin sanoen tyypittelin teemat samanlaisuuksien ja eroavaisuuksien perusteella uusien tyyppiotsikoiden alle (ks. Günther & Hasanen 2014). Ne olivat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen viestintä, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan palveluprosessi, sosiaalityöntekijän työ sekä yleiset muutokset (Taulukko 2).

Sähköisten palveluiden vaikutus/muutos sosiaalihuollon ammattilaisten työhön					
Positiiviset vaikutukset		Negatiiviset vaikutukset		Keinot parantaa sähköisiä palveluja ja niiden käyttämistä	
Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan välinen viestintä	Määrä	Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan välinen viestintä	Määrä	Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan välinen viestintä	Määrä
Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan palveluprosessi		Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan palveluprosessi		Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan palveluprosessi	
Sosiaalihuollon ammattilaisen työ		Sosiaalihuollon ammattilaisen työ		Sosiaalihuollon ammattilaisen työ	
Yleiset muutokset		Yleiset muutokset		Yleiset muutokset	

Taulukko 2.

Tuloksissa analysoin molempien organisaatioiden haastatteluista nousseet asiat erikseen. Käsitellen ensin positiiviset vaikutukset, seuraavaksi negatiiviset vaikutukset ja sitten tuon esiin haastattelussa

esiin nousseet keinot, joilla voitaisiin vahvistaa ja helpottaa sp:n käyttöä. Lopuksi havainnollistan yhteenvedossa tuloksia taulukolla, josta näkee aineistosta nousseet teemat, tyypit ja aiheet. Tiivistän tulokset vielä lyhyesti kerraten. Tutkimustuloksia havainnoin aineisto-ottein. Oteilla havainnollistan, mihin analyysini perustuu ja miksi olen muodostanut aineistosta juuri kyseiset teemat. (Juhila 2014, 34.) Aineisto-otteet olen valinnut siten, että ne kuvaavat aineistosta useasti esiin nousseita asioita. Vaikka mainitsen otteen avauksessa yhden ammattilaisen kommentoivan asiaa, ote kuvaa kuitenkin aineistoa kokonaisuudessaan. Johtopäätöksissä ja pohdinnassa esitän lopuksi merkittävimmät tutkimustulokset ja vertailen organisaatioista saamiani tutkimustuloksia keskenään sekä peilaan saamiani tutkimustuloksia aikaisempaan teoriaan.

5 Sähköisten palveluiden vaikutukset ja muutokset sosiaalihuollon ammattilaisten työhön

5.1 Vasta-alkajat sähköisten palveluiden käytössä

5.1.1 Positiiviset vaikutukset

Ammattilaiset korostivat useita sp:n käyttöön liittyviä positiivisia puolia. He näkivät, että niistä on hyötyä niin asiakkaille kuin ammattilaisille erityisesti ammattilaisen ja asiakkaan välisen viestinnän ja palveluprosessien näkökulmasta. Lisäksi ne ovat tuoneet muutoksia ammattilaisen työhön ja saaneet aikaan yleisiä muutoksia. Näitä avaan seuraavaksi.

Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan välinen viestintä

Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan välillä viestintää toteutetaan erilaisilla tavoilla, kuten puhelinsoitolla ja sähköpostilla. Lisäksi näiden rinnalle on tullut sp, joka tarjoaa uusia tapoja sosiaalihuollon ammattilaisten ja asiakkaiden väliseen yhteydenpitoon, kuten turvallisen viestinvälityksen, sähköiset lomakkeet, ilmoitukset ja yhteydenotot sekä erilaiset virtuaaliset neuvontapalvelut. Alla olevat otteet kuvaavat sitä, miten sp uutena viestinnän välineenä on muuttanut asiakkaan ja ammattilaisen välistä yhteydenpitoa monipuolisemmaksi:

”Totta kai pyritään kehittämään sähköisiä palveluja kaiken kaikkiaan ja nähdään, että se on ihan olennainen osa tätä päivää ja millä tavalla oikeasti ihmiset asioi. Me otetaan kaikki muukin sähköisesti ja jotenkin semmonen mahdollisuus olla yhteydessä, niin kyllähän se pitää olla.” (AV1)²¹

Otteessa ammattilainen²² kertoo sp:n positiivisena ominaisuutena sen, että se on tuonut uuden ja nykyaikaisen viestintäkanavan asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattilaisten yhteydenpitoon.

²¹ Otteet olen kirjoittanut lainausmerkkien ” ” sisään. Joissain otteissa esiintyy merkintä kaksi viivaa – —. Se tarkoittaa, että tekstiä on ollut kommentin edellä, perässä tai keskellä, mutta sitä ei ole otettu mukaan tutkimukseen, koska ne eivät tuota tutkimusongelman kannalta uutta tietoa.

²² Käytän haastattelun vastaajasta nimitystä ammattilainen, kun otteessa selvästi yksittäinen ammattilainen kommentoi asiaa, vaikka se on tullut esiin myös muiden ammattilaisten kommenteissa. Otteet kuvaavat aineistoa kokonaisuudessaan.

Ammattilaiset²³ näkevät, että sosiaalipalveluiden on tarjottava sp:a kuten muidenkin kunnallisten sekä yksityisten palvelujentuottajien:

”On tullut uusi kanava, jota asiakkaat voivat joustavasti käyttää yhteydenottoasioissa, mut toisaalta ei näy myöskään sitä, että ois jotenkin puhelut vähentyneet, että yhtälailla tulee niin kuin palveluihin puhelin aikoina, päivystysaikoina puheluja kuin ennenkin, mutta se on lisännyt tavallaan sitten näitä yhteydenottojen määrää.”(AV7)

Ammattilaiset kokevat, että sp ei ole vähentänyt perinteisten viestintävälineiden käyttöä kuten ammattilainen kertoo yllä olevassa otteessa. Ammattilaiset näkevät, että asiakkailta tulee puhelinsoittoja yhtä paljon kuin aikaisemminkin. Sen sijaan yhteydenottojen määrä on lisääntynyt. Tämän on mahdollistanut monipuolisten viestintävälineiden käyttöönotto.

”Sitten ottanut sen niin kun tavallaan vähä niin ku väyläksi, että ne saa purkaa itsensä meille.”(AV8)

Yllä olevasta otteesta ilmenee, että osa asiakkaista käyttää sp:a kanavana purkaa omia ajatuksiaan ja pahaa oloaan silloin, kun siltä tuntuu. Ammattilaiset eivät näe kehitystä vain oman työn näkökulmasta vaan myös asiakaspalvelua parantavana välineenä, mikä on myös lisännyt asiakkaiden yhteydenottoja. Ammattilaiset katsovat sp:n tarjoavan myös uusia mahdollisuuksia viestinvälitykseen eri sidosryhmien kanssa

Asiakkaat voivat käyttää sp:a kotoa käsin mihin vuorokauden aikaan tahansa ja minä viikonpäivänä hyvänsä. Sen käyttö ei ole sidoksissa virka-aikaan. Myös ammattilainen voi vastata asiakkaan viesteihin ja yhteydenottopyyntöihin silloin, kun hänellä on aikaa muilta työtehtäviltä:

”No ainakin tuo laadukkuus ihan sitä kautta, mitä tässä nyt on tullut asiakkaan kannalta. On todella myönteistä, että voi ottaa milloin vain yhteyttä. Eikä se ole sidottu mihinkään työpäivien puhelinaikoihin tai muuhun, että sitä kautta nyt ainakin kaikkein merkittävinkin ehkä.”(AV7)

²³ Käytän haastatteluun vastaajista nimitystä ammattilaiset, kun ko. asia tullut esiin aineistossa useissa ammattilaisten kommentaareissa.

Ammattilaiset näkevät sp:n hyötynä juuri ajasta riippumattoman yhteydenpidon mahdollisuuden. Asiakkaista kuitenkin merkittävä osa on myös itse työssä virka-aikana, joten nyt he voivat olla yhteydessä sosiaalihuollon ammattilaisiin heille itselleen sopivaan aikaan. Asiakkaiden ongelmat ovat usein juuri sellaisia, etteivät ne esiinny ainoastaan virka-aikaan vaan useimmiten sen ulkopuolella. Esimerkiksi perheessä tapahtuvat ongelmatilanteet painottuvat juuri iltoihin, viikonloppuihin ja loma-aikaan, kun perhe on yhtä aikaa koolla. Sp on tuonut asiakkaan yhteydenpidon näkökulmasta laadukkuutta sosiaalihuollon palveluihin. Ammatilaiset näkevät laadukkuuden olevan kytköksissä viestinnän keinojen monipuolistumiseen ja yhteydenpidon parantumiseen asiakkaan ja ammattilaisen välillä.

Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan palveluprosessi

Sosiaalihuollon palveluprosessi²⁴ on sosiaalihuollossa annettavaan sosiaalipalveluun liittyvä suunnitelmallinen toimintasarja. Palveluprosessi muodostuu yhdestä tai useammasta toiminnasta ja palvelunjärjestäjä vastaa siitä, että sosiaalihuollon asiakkaalle tuotetaan hänen tarvitsemansa sosiaalipalvelu. Sosiaalihuollon palveluprosesseja ovat asian vireilletulokäsittely, palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden suunnittelu, palvelun järjestäminen ja palvelun toteutus. (Ailio ym. 2015, 49; THL 2017.)

Palvelu on oikea-aikaista, kun asiakas saa oikeaa palvelua oikeaan aikaan silloin, kun hän sitä tarvitsee. Alla olevassa otteesta ammattilainen kertoo, miten palveluiden oikea-aikaisuuteen voidaan vaikuttaa sp:n keinoin:

”Kyllä mä uskon kans siihen oikea-aikaisuuden merkitykseen myös siinä, milloin se yhteydenotto on mahdollista tapahtua, kun asiakkailla on kuitenkin niitä esteitä ja kynnyksiä pyytää apua, vaikka meidän mielestä ihan matalankynnyksen apuakin. Niin et, kun on mahdollista tehdä se, vaikka yöllä ja viikonloppuna, niin silloin saattaa olla siinä pidemmässä juoksussa juuri paljonkin merkitystä.” (AV6)

²⁴ Sosiaalihuollon asiakirjat ja palvelutehtäväkohtaiset palveluprosessit (THL 6.4.2017).

Ammattilaiset kokevat, että palvelun oikea-aikaisuus sekä ammattilaisten tavoitettavuus on parantunut merkittävästi sp:n käyttöönoton myötä. Kun asiakas voi kirjata yhteydenottopyynnön itselle sopivaan aikaan, yhteydenoton kynnys muodostuu matalammaksi.

”Onhan siinä sitä oikea-aikaisuutta, vähän mitä tossa on esitetty, sais niin kuin kerralla sen oikean palvelun ja siitä lähtis sitten nopeemmin palveluprosessi käyntiin. --- Oikea-aikaisuus, että saa sen tosi nopeesti, ei tarte useammassa palvelussa sitten käydä tai vähän ohjataan toiseen ja toiseen, et varmaan tämmöisiä jotain ehkä voi olla, ehkä vähän idealistisiakin ajatuksia tämän suhteen.” (AV9)

Sp:n positiivisena puolena ammattilaiset näkevät sen, että asiakas saadaan kerralla ohjattua oikeaan palveluun, joten palveluprosessi nopeutuu. Prosessista jää pois asiakkaan ns. luukuttaminen palvelusta toiseen.

Sosiaalihuollon ammattilaisten tarve tukea asiakkaiden osallisuutta sekä osallistumismahdollisuuksia ja sitä kautta asiakaslähtöisyyttä on vaikuttanut tarpeeseen kehittää uusia toimintamuotoja. Monikanavaisia asiakaspalveluratkaisuja ja itsepalvelua hyödyntämällä voidaan sujuvoittaa asiakkaiden ja muiden sidosryhmien palvelua. Alla oleva ote osoittaa, miten sp:n kehittämisessä on pyritty huomioimaan asiakasnäkökulma:

”Sit mä aattelen, että vaikka nyt vielä ei ole kokemuksia tästä hakulomakkeesta, mutta kun se asiakas itte sitä omaa tilannetta, sitä tarinaansa siihen kirjoittaa, se on myös asiakkaalle sen asian prosessointia, että sitten kun on itse palvelussa on, niin kuin jo ehkä pidemmälläkin itse siinä asiassaan.” (AV6)

Yllä olevassa otteessa ammattilainen nostaa esiin palvelun hakulomakkeen. Ammattilainen näkee tärkeänä, että asiakas itse kirjaa ongelmansa ja kysymyksensä sähköiseen järjestelmään. Näin tehdessään asiakas samalla aloittaa asiansa prosessoinnin ja asiakkaan ääni tulee näin paremmin kuulluksi. Ammattilaiset kokevat myös, että tällöin asiakas pääsee paremmin osallistumaan asiansa hoitamiseen ja mukaan asiansa käsittelyyn. Alla olevassa otteessa ammattilainen pohtii asiakkaan äänen esiin tulemistä sp:n myötä:

”Mä oon joskus miettinyt sitä, kun palveluissa kirjaamiseen käytetään paljon aikaa ja se on aika vaativaa nykyään, että helpottaisko tää kuitenkin sitä, että asiakas itse tuo

kirjattuna sen kysymyksensä. Ja kun on jotain semmoisia käteviä tapoja, leikkaa, liimaa ja siirrä papereihin tai asiakastietojärjestelmään ne tiedot. Että tämmöisissä tulisi paremmin se asiakkaan ääni suoraan sinne kirjoitettuun tekstiin ja se asiakkaan kuvaus siitä omasta tilanteesta, että sitä ei tarttis työntekijän muistella tai uudestaan kirjoittaa. Niin erityisesti tossa kotipalvelujen kohdalla, me ollaan sitä puhuttukin, että tulis tämmöisiä, oikeasti helpotusta työntekoon ja prosesseihin, eikä tehtäisi päällekkäistä työtä. Koska kirjaaminen on todella kuormittavaa työtä ja muistaa pitää mielessä asioita, kirjoittaa ne ensin paperille ja pitää ne mielessä ja kirjata tietojärjestelmään. Tätä niin kuin haluais sujuvoittaa.”(AV9)

Ammattilaiset kokevat, että asiakkaan kirjatessa itse tietojaan sähköiseen järjestelmään ammattilaisten kirjaamisen painetta voidaan vähentää ja tuoda näin helpotusta ammattilaisten työhön. Ainakin kaksinkertainen kirjaaminen vähenee, jos asiakkaan kirjaama teksti voidaan kopioida asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan tekstiä voidaan hyödyntää jo palveluprosessin alkuvaiheessa esimerkiksi palvelutarpeen arviointia tehdessä. Asiakkaat ovat saattaneet kirjoittaa pitkiäkin tekstejä ja voineet jo kirjoittaessaan purkaa huoltaan tai mielipahaansa. Näin voidaan lisätä myös asiakkaan osallisuutta ja äänen kuulumista sekä aktiivisuutta oman asiansa hoitamisessa ja tavoitteiden asettamisessa. Seuraavasta otteesta näkyy, kuinka ammattilaiset toivovat asiakasnäkökulmaa mukaan sp:n kehittämiseen:

”Mä olen jotenkin huomannut, että ehkä kannattaa meillä palveluissa olla vielä enemmän semmoista, puhutaan perinteisesti niin kuin kokemusasiantuntijoista, mutta asiakasnäkökulmaa lisää. Mutta sillä lailla, että se olisi eri sukupolvea kuin me työntekijät. Ihan selkeesti mun mielestä näissä sähköisissä palveluissa se tulee esiin. Me tarvittas ihan nuorten ja nuorten perheitten näkökulmaa, koska mä luulen että nuoret perheet kyllä ovat tietyllä lailla yleisesti sanottuna taitavampia verkon käyttäjiä ja järjestelmien käyttäjiä, mutta vaativat myös sen oman ajankäyttönsä suhteen tiukemman otteen siihen palvelun saamiseen. Ne ei odota sitä vastausta enää niin pitkään, kuin ehkä tämä sukupolvi on tottunut odottamaan sitä palvelua, että ovat vaativampia asiakkaita. Senkin takia ajattelen, että tämä sähköisten järjestelmien kehittäminen vaatii semmosta, että lähdetään kattomaan niin kuin ylisukupolvista. En mä osaa sanoa sitä, mutta otetaan vaan nuorempaa sukupolvea tähän kehittämistyöhön lisää mukaan. Se voi olla kokemusasiantuntijuutta, se voi olla meillä työntekijöitä, nuoria, että saataisiin aidosti näkymään oikeesti se asukasnäkökulma. Nyt

me vaan vähä niin kuin arvellaan sitä, kun me ollaan itse totuttu toisenlaiseen palvelukulttuuriin. Että jotenkin tämän tyyppistä mä mietin erityisesti, että me saataisiin se aikakin, että asiakas pystyisi omasta kalenterista kattoon ja palvelun kalenterista ja sieltä täsmäämään, eikä käyttää sitä omaa aikaa siihen palvelun hakemiseen.” (AV9)

Ammattilainen kertoo, että sp:n myötä on huomioitava asiakkaan näkökulma varsinkin nuorempien ja nuorten perheiden osalta. Nuori sukupolvi on tottunut sähköiseen asiointiin ja myös vaatii uusia asiointikanavia, koska on tottunut toisenlaiseen palvelukulttuuriin. Nuori sukupolvi toisi aidosti asiakasnäkökulmaa esiin ja avaa ylisukupolvisen näkökulman kehittämiseen.

Palveluohjaus on asiakaslähtöistä sosiaali- ja terveysalan asiakastyötä, jossa palveluja sovitetaan yhteen. Sillä pyritään vahvistamaan asiakkaan elämänhallintaa, auttaa häntä löytämään omat voimavaransa ja ohjaamaan hänet niitä tukevien palvelujen äärelle. Palveluohjauksella vähennetään ammattilaisten päällekkäistä työtä ja resurssien hukkaamista (Suomen palveluohjausyhdistys ry 2017). Alla oleva ote osoittaa sp:n tuomat hyödyt asiakkaan palveluohjaukseen:

” --- Ja se asian hoitaminen on minun mielestä sitten ihan se ydin asia, se että saavuttaa sen palvelun ja saa sen, niin siihen ei tarttis käyttää liikaa. Tietyllä lailla minä jotenkin, tämmöistä huomaan koko ajan sähköisissä palveluissa, että halu on viedä eteenpäin. Palvelu tulisi ja sitten siinä asetutaan siihen työskentelyyn, mikä voi olla todellakin monenlaista eikä pelkästensä sähköistä.” (AV7)

Ammattilainen kuvaa sitä, kuinka sp:a käyttäen saadaan asiakkaan yhteydenotto ohjattua kerralla oikeaan osoitteeseen ja asiakas oikeaan palveluun. Näin asiakkaan palveluprosessi nopeutuu ja tehostuu eikä vie liikaa aikaa ammattilaisensa näkökulmasta:

”Mut sillä lailla sellaista tietynlaista jämäköitymistä siihen palveluun ja voisko se olla myös sellaista tasalaatuisuutta, että tietyssä asiassa myönnetään näin ja tietyssä on näin. Ja se on aina harkinnanvaraista osassa sosiaalipalveluja, mutta se että olisi isommat linjat, menisi aina samanlaisena. Että sieltä uskoisin, että tulisi laatua myös.” (AV9)

Otteessa ammattilainen kuvaa sitä, miten sp:n avulla saadaan palvelut asiakkaan näkökulmasta tasalaatuisemmiksi. Tähän pyritään siten, että palvelujen myöntämiseen on asetettu tietynlaiset

kriteerit, joilla palvelua myönnetään asiakkaalle. Näitä kriteereitä ammattilaiset noudattavat myöntäessään palveluja asiakkailleen.

Sosiaalihuollon ammattilaisen työ

Sosiaalihuollon ammattilaisen työllä pyritään vahvistamaan asiakkaan omia toimintaedellytyksiä elämäntilanteensa myönteiseen muutokseen ja ratkaisemaan sekä torjumaan sosiaalisia ongelmia elinympäristössään (Talentia 2017).

Sp:n myötä asiakkaiden asioita voidaan käsitellä asiakkaalle ja ammattilaiselle sopivana ajankohtana sopivassa paikassa. Tämä on tuonut joustavuutta työn tekemiseen. Samalla ammattilaisen vaikutusmahdollisuudet omaan työhönsä ovat parantuneet, kuten seuraavana oleva ote osoittaa:

”Mutta kyllähän se tiettyä lisätyötä on tuonut, opetella uusi järjestelmä ja sitten tulee yksi uusi väylä, mitä kautta tulee näitä yhteydenottoja. Mutta toisaalta, mikä tässä tuli jo esiin, se tuo semmoista tiettyä joustavuutta, se antaa mahdollisuuden jotenkin laajemmalla aikaikkunalla sitten vastata siihen asiakkaan yhteydenottopyyntöön, että puhelu kun tulee, puhelu tulee ja että siinä sitten ollaan. Toisaalta se sitten jotenkin mahdollistaa enemmän sitä niin kuin oman työajan hyödyntämistä siinä sopivassa kohdassa ottaa yhteyttä.” (AV7)

Ammattilainen kuvaa, kuinka sp:lla on saavutettu joustavuutta työhön. Ammattilainen voi rauhassa tutustua asiakkaan aiempiin asiakasasiakirjoihin ja pystyy siten perehtymään asiakkaan asiaan paremmin ja syvällisemmin. Näin asiakkaat saavat perusteellisempia vastauksia kysymyksiinsä. Sp:n tuoma joustavuus mahdollistaa ammattilaisten työajan ja tilanteen sovittelun. Ammattilaiset voivat hoitaa yhden asiakkaan asian ennen siirtymistä toiseen.

”En minäkään työpajoihin päässyt, mutta työpaikalla olen kokenut, että on hyvinkin voinut vaikuttaa, miten se jatkuu, kun se tulee se yhteydenotto ja miten sitä lähdetään kukakin tekemään. Kuka tekee ja milloin tekee, että niin pois päin, niin siihen on hyvin päässyt vaikuttamaan.” (AV3)

Otteessa ammattilainen kertoo siitä, että hänellä on ollut mahdollisuus vaikuttaa uusiin toimintatapoihin. Näin organisaatiossa on ollut myös helpompi sovittaa sp osaksi toimintaprosesseja. Organisaatiossa on sovittu, kuka ammattilainen ottaa tietynlaiset yhteydenotot vastaan ja kuka ammattilainen lähtee niitä työstämään. Kun ammattilaiset saavat itse olla mukana vaikuttamassa omaan työhönsä ja sen kehittämiseen, se ehkäisee muutosvastarintaa, motivoi ja auttaa jaksamaan työssä (Syvänen ym. 2015, 30; Järvensivu & Piirainen 2012, 81; Amabile & Kramer 2012, 11).

”Voisiko tulla työntekijälle sellaista oikeudellista turvaakin sähköisen yhteydenoton kautta. Jos annetaan vaikka tulotiedot ja annetaan kuvaus asiasta, omasta tilanteesta monissa palveluissa, vaikka tulotiedot nyt enemmän liittyy sitten tähän toimeentulotuen ja kotipalvelun hakemiseen. Niin ei ole sitä erehdytyksen vaaraa, kuuliko oikein, kun tulee oikeusprosessia. Asiakas sanoo: kyllä minä ilmoitin tai minä en ilmoittanut. Sana sanaa vasten. Tämä on ääritilanne, eihän näitä tämmöisiä juurikaan. Mutta sitten, jos niitä tulee ja lähdetään viemään eteenpäin. Onhan se semmoinen, tavallaan tuki, että siellä on mustaa valkoisella. Se ei ole pelkästään työntekijän muistinvaraista kirjaamista.” (AV9)

Otteessa ammattilainen kertoo, että sp tuo ammattilaisten työntekoon oikeudellista turvaa. Sähköiseen järjestelmään kirjattu tieto asiakkaan palveluprosessista ja sen kulusta on aina tarkistettavissa, kun on ”mustaa valkoisella”. Puhelinkeskustelusta asiakkaan kanssa ei jää minkäänlaista dokumenttia, vaan kaikki on ammattilaisen muistin varassa.

Kun työ nopeutuu ja helpottuu, se samalla tehostuu. Näin vapautuu resursseja, joita voidaan kohdentaa asiakastyöhön, joka vaatii henkilökohtaista kontaktia. Seuraavasta otteesta ilmenee, kuinka sp:n käyttö on tehostanut ammattilaisten työn tekemistä:

”Tähän on helppo jatkaa, että miten se konkreettisesti näkyy, kun oon itekin sitten näihin yhteydenottoihin vastannut. Siinä on se ero, verrattuna näihin puheluitten kautta tuleviin, että siinä voi etukäteen olla itsellä tiedossa, että mikä on se asia. Jollakin on vain yhdellä lauseella ilmaistuna, mutta jollakin saattaa olla pitkäkin sepustus ja se jotenkin omaa mieltä orientoi eri tavalla siihen. Ja niinkin on käynyt, että on huomannut sitten, että ahaa, että mähän oonkin ollut tässä jutussa aikaisemmin mukana. Jolloin sitten ottaa vähän enemmän aikaa kattoo aikaisempia, että mitäs siinä onkaan silloin kun on tavattu ja mitä silloin on ollutkaan. Eli orientoi enemmän, kuin se pelkkä puhelu.

Ja mitä se vaikuttaa on, että niitä pystyy säätelemään. Puhelut tulee kun tulee, niin näitä sitten voi jos on hiljaisempaa.” (AV3)

Otteessa ammattilainen kuvaa, kuinka hänen työnsä tehostuu sp:a käytettäessä. Asiakas voi osallistua oman asiansa kirjaamiseen täyttämällä kotona erilaisia esitietolomakkeita tai yhteydenottopyyntöjä ja siten tuottaa ammattilaiselle etukäteistietoa omasta asiastaan. Ammattilainen voi orientoitua asiakkaan asiaan paremmin ja aloittaa asian prosessoinnin jo tutustuessaan asiakkaasta tehtyihin kirjauksiin. Ammattilainen kokee myös, että sp:n myötä voi vaikuttaa omaan työn sujuvuuteen paremmin. Sp:n kautta tuleviin yhteydenottoihin voi vastata silloin, kun on aikaa, puheluihin taas on vastattava silloin, kun puhelu tulee.

”Lastensuojeluilmoituksissa on ihanaa kun niitä ei tarvi mistään kirjoittaa tai kopioida. vaan ne tulee semmosenaan ja sen saa suoraan asiakastietojärjestelmään, siis todella luksusta.” (AV1)

Ammattilainen kuvailee kokevansa suurena helpotuksena sähköisesti tulevat lastensuojeluilmoitukset. Tällöin ammattilaisen ei enää tarvitse kirjata ilmoituksia uudelleen asiakastietojärjestelmään. Näin sp mahdollistaa kertakirjaamisen ja tehostaa siten ammattilaisten työtä. Esimerkiksi lastensuojeluilmoituksissa voi olla useita sivuja. Ne ovat työläitä siirtää paperisesta versiosta sähköiseen asiakaskertomukseen.

Yleiset muutokset

Sp:n myötä ammattilaisten työhön on tullut muutoksia. Yhtenä muutoksena ammattilaiset mainitsevat asiointien määrän. Asioinnilla tarkoitetaan sp:n kautta tapahtuvaa asiakkaan yhteydenottoa, viestittelyä, sähköisen lomakkeen lähettämistä tms. toimintaa. Seuraavassa otteessa ammattilainen kuvailee kokemustaan asiointien määrästä sp:n käyttöönoton jälkeen:

”Mä jotenkin vakaasti uskon, että se säästää, vaikka se ei siinä hetkessä säästä, se säästää pitkässä juoksussa. --- No, meillä tietysti niitä sähköisiä yhteydenottoja on niin vähän, tota ehkä mä ajattelen, että se asiointien määrä on kuitenkin vakio.” (AV1)

Osa ammattilaisista kokee, että sp:n kautta tapahtuva asiointien määrä on vielä vähäinen. He uskovat, että asiointien määrä pysyy vakiona jatkossakin. Osa ammattilaisista vastaavasti kokee, että asiointien määrä on lisääntynyt. Ammattilaiset näkevät sp:n tuovan kuitenkin ajan myötä lisää säästöjä.

5.1.2 Negatiiviset vaikutukset

Sosiaalihuollon ammattilaisten mukaan sp on myös vaikuttanut negatiivisesti heidän työhönsä, esimerkiksi ammattilaisen ja asiakkaan väliseen viestintään ja palveluprosesseihin sekä saanut aikaan yleisiä negatiivisia muutoksia. Erityisesti ammattilaiset nostivat esiin sen, että sähköiset yhteydenotot vaativat paljon selvittelyä ja pohjatyötä. Myös ammattilaisten muutosvastarinnan sekä välineiden ja järjestelmien ongelmien nähdään hidastavan sp:n käyttämistä. Näitä käsittelen seuraavaksi.

Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan välinen viestintä

Asiakkaan yhteydenoton jälkeen ammattilaisten on perehdyttävä asiakkaan asiaan ja tehtävä pohjatyötä sekä selvittelyä asian käsittelyä varten. Pohjatyöllä ja selvittelyllä tarkoitetaan asiakkaan ja asiaan liittyvien henkilöiden taustatietojen selvittämistä ja tarpeen mukaan aikaisempien asiakastietojen läpikäymistä. Seuraava ote osoittaa, että sp:n myötä ammattilaisten työ on lisääntynyt:

”Mä ajattelen, että se on varmaan pitkälle ainakin meidän palveluissa mielletty, että se on ikään kuin soittopyyntö siinä, kuin muutkin soittopyynnot. Ja sitten on luontevaa lähteä puhelimitse tavoittelemaan ja varsinkin kun ne asiat ovat helposti semmosia, että niitä täytyy vähä selvitellä, että onks oikeesti näin. Että se ei vaan mene niin kun, että sitten lähetellään viestejä, viestejä ja viestejä vaan, että sen sais hoidettua sillä puhelinkeskustelulla, että hei, onks tää se paikka, mikähän se olis, miten tässä olis hyvä edetä. Niin toisaalta mä ajattelen, että tähän liittyy myös tämmönen puoli.”(AV7)

Ammattilaiset kertovat, että suuri osa sp:n kautta tulevista yhteydenottopyynnöistä ja ilmoituksista aiheuttaa runsaasti pohjatyötä ja selvittelyä. Sp ei siis aina tehosta ja helpota työskentelyä vaan tuottaa ammattilaisille lisätyötä. Selvitystyö voi olla monenlaista, kuten seuraavasta otteesta näkyy:

”Että on halunnut kiistää isyyden, lapsen, jota ei ole ollut olemassakaan. Välillä sitten tietysti tulee tällaisiakin ja ne sitten tietysti vaatii sitten selvittelyä ja vie vähän työaika. Mutta se, että aika vaikea on niihin tosiaan tehdä mitään pohjatyötä, jos siellä vaan lukee, että ero, niin se asia voi koskea ihan mitä vaan.”

Ammattilainen kuvailee otteessa selvittelyä vaativia esimerkkitilanteita. Asiakkaat eivät ole kirjanneet kaikkea asiaan liittyvää tarpeellista tietoa tai he ovat kirjanneet jopa virheellistä tietoa. Sosiaalihuollossa käsiteltävät asiat ovat usein monimutkaisia ja moniongelmaisia. Asia voi koskea useampaa perheenjäsentä tai muita lähiomaisia. Ongelmaksi koetaan myös se, että kun asiakkaat peruvat aikoja, ammattilaiset eivät tiedä, onko asiasta ilmoitettu myös muille tapaamiseen tuleville. Esimerkiksi kun vanhemmat ovat eronneet ja lasten asioita käsitellään, on paikalla oltava molempien vanhempien. Ammattilaiset eivät voi perua aikaa, ennen kuin ovat tavoittaneet myös toisen asianosaisen. Kun aika perutaan puhelimesta, asiat voidaan tarkistaa ilmoittajalta välittömästi. Ammattilaiset tavoittelevat asiakkaita joko puhelimitse tai kirjeellä ja asiakkaan tavoittaminen voi olla haasteellista, kuten alla oleva ote kertoo:

”Mutta se ongelma, mikä siinä sit on, on helpompi kirjoittaa se viesti, mutta että olisi tavoitettavissa sitten kun yritetään soittaa. Voidaan viikon aikana yrittää vaikka kuinka monta kertaa soittaa, eikä kertaakaan vastaa.” (AV3)

Sähköisen yhteydenoton jälkeen ammattilaisen on tavoiteltava asiakasta saadakseen selville kaikki asian käsittelyyn liittyvät seikat. Asiakkaat ovat välillä vaikeasti tavoitettavissa. Ammattilaisten on vaikea löytää aikaa asiakkaan tavoittamiseen, koska sitä on mahdotonta tehdä asiakastapaamisten välissä tai puhelintunnin aikana.

Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan palveluprosessi

Sp:n käyttöönoton jälkeen odotetaan ammattilaisten ja asiakkaiden käyttävän palvelua mahdollisimman paljon. Sp:n käytön laajentuessa käyttämisen oletetaan lisääntyvän. Näin ei aina kuitenkaan tapahdu heti. Käyttämällä tarkoitetaan sekä asiakkaan että ammattilaisen sp:n käyttämistä ja hyödyntämistä. Alla oleva ote osoittaa, kuinka pieni määrä asiakkaita käyttää haastatteluhetkellä palvelua:

”Varmaan pieni prosentti asiakkaista vielä yleensä käyttää näitä, todella pieni, jos ajattelee mitä potentiaalia siellä ehkä olisi. En usko, että välttämättä on enää niistä välineistäkään niin paljon kiinni, ettei olisi tietokonetta tai ei osaisi tietokonetta välttämättä käyttää.” (AV2)

Yllä olevassa otteessa ammattilainen kuvaa sitä, etteivät asiakkaat ole ottaneet sp:a käyttöön siinä määrin, kuin olisi ollut mahdollista. Ammatillaiset pohtivat myös sitä, että he eivät ole vielä informoineet asiakkaita riittävästi kaikista sp:n käyttömahdollisuuksista. Sosiaalihuollon kaikilla asiakkailla ei ole mahdollisuutta käyttää tietokonetta tai heillä ei ole verkkopankkitunnuksia, joilla kirjautua järjestelmään. Nämä seikat ovat osaltaan vaikuttaneet siihen, miten sp otetaan käyttöön ja miten sitä hyödynnetään. Ammatillisilla oli huoli myös siitä, että sp voi eriarvoistaa asiakkaita. He miettivät, jäävätkö heikompiosaiset yhteiskunnan ulkopuolelle, koska kaikilla ei ole kykyjä ja taitoja käyttää sp:a.

Sosiaalihuollossa tehdään asiakastyötä, johon kuuluu asiakkaiden kohtaaminen, kuuntelu, asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen ja sitouttaminen sekä yhdessä tekeminen yhteistyössä asiakkaan kanssa. Ammatillaisien mielestä sp ei kuitenkaan korvaa asiakkaan henkilökohtaista tapaamista, kuten alla olevasta otteesta ilmenee:

”Varsinaista sosiaalityön psyykkistä prosessia esimerkiksi asiakkaan voimauttaminen ja vastuunotto omasta osuudestaan ja toiminnastaan ei tehdä koskaan asiakkaan kanssa sähköisesti, se vaatii kohtaamisen, vuorovaikutuksen ja prosessin. Lapsioikeudellisissa palveluissa tämä pitäisi tapahtua yleensä jollakin tasolla vielä kahdessa, asiakkaan kanssa samassa työskentelyprosessissa olevan eli vanhempien kanssa. Sähköisessä asiointissa asia pirstaloituu, koska on kaksi asiakasta, joilla voi olla erilaiset intressit, ei toimi samansuuntaisesti tai ole vuorovaikutuksessa samanaikaisesti. Työntekijästä tulee sähköinen viestikeskus, jonka homman voisi hoitaa joku muu taho – vaikka sähkötolppa ja insinööri. Ydinasia työssämme on saada asiakkaat yhteen saman pöydän ääreen kuulemaan toisiaan ja ratkaisemaan asioitaan eikä lähettelemään sähköisiä viestejä kotisohvalta työntekijöille tai toisilleen.” (AV10)

Ammatillaiset nostavat esiin asiakkaan kohtaamisen merkityksen sosiaalityössä. He näkevät, ettei asiakasta voi voimaannuttaa sähköisesti. Näin ammatillaiset rinnastavat henkilökohtaisen kohtaamisen ja sp:n välityksellä tehdyn yhteydenoton. Mannersalon (2014) mukaan sosiaalityöhön

kuuluu olennaisesti apua tarvitsevan ihmisen aito ja tasaveroinen kohtaaminen. Tällöin syntyy luottamus asiakkaan ja ammattilaisen välille ja asiakkaan auttamisprosessi nopeutuu. (Mannersola 2014.)

Sosiaalihuollon ammattilaisen työ

Muutosvastarinta on ihmisen käyttäytymistä muutostilanteissa. Ihmisille on ominaista pitää kiinni vanhoista tavoistaan, asenteistaan ja käsityksistään. Muutos tuo mukaan pelkoa sekä uusien asioiden ja toimintatapojen opettelua. (Järvinen 2016.)

”Taitoja vaatii, tietynlaista uusin silmin katsomista siihen, mitä on tähän asti tottunut tekemään. Mitä mekin käytiin läpi, mihin kaikkeen sitä voisi käyttää. En tiedä onko ne tullu käyttöön, vaikka nämä ryhmäasiat ym. Ja jotenkin samoja asioita on tottunut vuosien ajan tekemään, ja nyt tämän tai muun sähköisen myötä voikin tehdä erilailla, jolloin ensimmäinen kerta kun sitä tekee vaatii kuitenkin sitä opettelua ja panostusta eritavalla. Jatkossa vois sitten sujua aikaa säästäen sujuvasti ja niin pois päin, sen kynnyksen yli pääseminen, mutta jossakin kohtaa kannattaa opetella.” (AV3)

Yllä olevassa otteessa ammattilainen kertoo, että sp:n käyttöönottoaminen vaatii totuttujen toimintatapojen muuttamista ja uuden oppimista. Vanhoista käytännöistä luopuminen on osalle ammattilaisista vaikeaa. Vaikka sp:a käytetään, osa ammattilaisista toimii yhä edelleen samalla tavalla kuin aina ennenkin eikä ole ottanut sitä osaksi toimintaprosesseja. Tämä vaatii toimintatapojen muutosta ja työn järkiperäistämistä niin, että sp:lla voidaan saavuttaa toivottuja hyötyjä. Ammattilaiset näkevät, että sp:n käyttäminen kannattaa opetella hyvin. Jatkossa sp:n käyttäminen sujuu ammattilaisilta paremmin, kun he ensin pääsevät aloittamisen kynnyksen yli:

”Tietenkin meillä on ehkä enemmän, ehkä siinä kun meidän yksiköstä ei kauheesti ollut koulutuksissa mukana ihmisiä ja sit kun se ohjelma on uudistumassa. Tämä on ehkä hankala, kun meillä on ollut ihan hirveesti kaikkea ja muitakin muutoksia. Ja sit se sellainen tietynlainen muutos vastarinta ja se, että kannattaako nyt ottaa sitä käyttöön kun se uudistuu. Ja siinä se tulee kuitenkin toimivammaksi huomattavasti, niin ehkä se semmonen myös siinä kohdassa, se semmonen pohtiminen, että missä kohdassa se lähetään se koko työyhteisölle sitä semmosta.” (AV1)

Yllä oleva ote osoittaa, etteivät kaikki ammattilaiset ole ehtineet käydä koulutuksissa uuden järjestelmän käyttöönottoaiheessa. Osaamisen puute hidastaa sp:n käyttöönottamista ja käyttämistä sekä luo osaltaan lisää muutosvastarintaa ammattilaisiin. Ammattilaiset kokevat organisaatiossa esiintyneen muutosvastarintaa, joka on vaikuttanut negatiivisesti sähköisten asiointipalveluiden käyttöönottoon. Ammattilaisten mielestä sp vaikuttaa heidän työajan käyttöönsä negatiivisesti tuodessaan työaikaan tehottomuutta tai hukkaa, kuten alla olevasta otteesta ilmenee:

”Hyöty on varmaankin suuri juuri asiakkaille, koska heidän ei tarvitse enää roikkua puhelimesta, vaan voivat jättää vaivattomasti soittopyynnön. Ajansäästö tulee siis asiakkaan hyödyksi, ei työntekijän. Yhteydensaamisen vastuu siirtyy työntekijälle, jonka on varattava entistä enemmän ja riittävästi aikaa puhelintyöhön. Asiakkaalle ei voi soittaa jossain viiden minuutin välissä asiakasvarausten välissä, koska yhteydenottojen taustalla voi olla laajaa selvittelyä vaativa työ. Asiakkaat ovat määritelleet palvelutarpeensa sähköisissä viesteissä osin aika vajavaisesti.” (AV10)

Ammattilaiset kokevat ajansäästöä tulevan enemmän asiakkaalle kuin ammattilaiselle. Viikonloppujen jälkeen yhteydenottoja on enemmän ja ne aiheuttavat ruuhkaa alkuviikkoihin. Yhteydenotot vaativat pääsääntöisesti asian selvittelyä. Pilailumielessä lähetettyjen yhteydenottojen kerrotaan työllistäneen ammattilaisia, vaikka niiden määrän kerrotaan olevan vähäinen. Uuden järjestelmän käyttäminen vie ammattilaisten aikaa, mikä saattaa osaltaan ruuhkauttaa asiakkaan asioiden käsittelyä. Kuitenkin osa ammattilaisista näkee, että ajan myötä he voisivat säästää aikaa, kun järjestelmä ja toimintatavat tulevat tutummiksi.

Käytettävyys on sp:n laatutekijä ammattilaisen näkökulmasta. Sp:n käytettävyyteen vaikuttaa se, onko järjestelmässä ammattilaisen tarvitsemat ominaisuudet ja onko hänen helppo käyttää niitä. ”Käytettävyys koostuu useasta osatekijästä, esimerkiksi ISO (International Organization for Standardization) määrittelee käytettävyyden näin: Tarkkuus, tehokkuus ja tyytyväisyys, jolla määritellyt käyttäjät saavuttavat määritellyt tavoitteet tietyssä ympäristössä” (VTT 2015).

”Varmaan semmosta yhtenäistämistä, kun on niin monta mihin pitää kirjautua. Niin se on ihan totta, jos mä ajattelen meidän etupäivystyspäivää, meillä on Virve ja meillä on nää sarjapuhelimet ja meillä on sähköpostit ja meillä on sähköinen asiointi ja meille fakseja tulee, poliisin lastensuojeluilmoitukset tulee faksilla. Sitten on soittopyyntöjä, tulee yhteydenottoaavakkeita. Tuntuu, ettei enää muista mitä pitää, jos joku jääkin

välistä. Toki joku sähköinen asiointi pitäisi olla yhtenäinen, niin kuin se alusta, mitä me käytettäs laajemmin. Ja samaa niin kuin asiakkaan kannalta niin paitsi, että on yhteydenottokanavia niin siellä pitäisi olla yhtenäisesti tietoo. Kun se menee, niin sen ei tarte lähtee googlettamaan, että mitä missäkin tapahtuu ja millä tavalla ja mistä löytyy mitäkin. Vaan siis sitä semmosta tään päivän niin kuin sellaista itseohjautuvuutta, mitä on ihan äärimmäisen paljon olemassa. Mut pitäisi olla helposti löydettävissä yhdestä paikasta tai sitten, jos ei löydy niin sitä kautta sit pystyis olemaan yhteydessä, että nyt ollaan liian hajallaan, se hankaloittaa tätä.” (AV1)

Yllä oleva ote tekee näkyväksi sen, että ammattilaiset näkevät tietojärjestelmien käytettävyydessä paljon puutteita. Heillä on käytössään useita eri järjestelmiä, joihin on kirjauduttava erikseen. Lisäksi heille tulee tietoa eri viestintäkanavista, kuten puhelimitse ja faksilla. Ammattilaisten täytyy hakea tietoa jokaisesta eri järjestelmästä erikseen sekä muistettava kirjautuessaan jokaisen järjestelmän käyttäjätunnukset ja salasanat. Ammattilaiset kokevat haastavaksi useiden eri järjestelmien käyttämisen. Sp:sta puuttuu vielä ns. viranomaiskanava. Mikäli ammattilainen tekee asiakkaastaan ilmoituksen sp:n kautta, hän joutuu kirjautumaan järjestelmään omilla pankkitunnuksillaan²⁵. Ammattilaiset eivät halua, että järjestelmässä näkyy heidän omissa henkilökohtaisissa tiedoissaan asiakkaasta tehdyt ilmoitukset, jotka he ovat ammattilaisina sitä kautta tehneet. Asiakkaan näkökulmasta on myös hankalaa, kun tietoa heistä on eri paikoissa eikä tieto ole helposti heidän saatavillaan.

Yleiset muutokset

Yleiset muutokset sisältävät ammattilaisten kokemia teknisiin välineisiin ja järjestelmiin liittyviä ongelmia, kokemuksia asiakaskontaktien määrästä sekä sp:n käyttöönottoaikatauluihin liittyvistä haasteista.

²⁵ Sosiaali- ja terveydenhuollon varmennekortti (Sote-kortti) tuo tähän muutoksia. Väestörekisterikeskus myöntää sosiaali- ja terveydenhuollon käyttöön tarkoitetut varmennekortit, jotka mahdollistavat henkilöiden luotettavan tunnistamisen. Ammattikortti tilataan Valviran rekisteröimälle sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiselle, henkilöstökortti muulle sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Uusia sirullisia sote-ammattikortteja tarvitaan sosiaalihuollon Kanta-palveluiden ensimmäisen vaiheen käyttöönotoissa vuodesta 2018 alkaen ja niillä kirjaudutaan jatkossa sosiaalihuollon käyttämiin asiakastietojärjestelmiin, jotka on kytketty Kanta-palveluihin.

Organisaatio A:ssa vasta-alkajilla, on käytössä pöytätietokoneet ja osalla kannettavat tietokoneet sekä älypuhelimet. Jarmo Kärjen ym. (2012) tekemän valtakunnalliseen tilannekatsaukseen liittyvän kyselyn mukaan ainoastaan kymmenen osallistunutta organisaatiota oli ilmoittanut, että kaikilla sosiaalihuollon ammattilaisilla on käytössään oma työasema. Puolet organisaatioista oli ilmoittanut, ettei ammattilaisilla ole käytössä minkäänlaisia mobiilikäyttöisiä asiakastietojärjestelmiä. (Kärki ym. 2012, 38.) Alla oleva otteet osoittavat, että ammattilaisten työvälineet eivät ole ajantasaisia:

”Kyllähän meillä oikeasti nämä sähköiset asiointipalvelut, eikä nämä meidän välineekään vielä ole kehittyneet, että nämähän on niin kuin ensimmäisiä versioita näistä välineistä mitä meillä on. Ehkä joskus meillä on paljon, paljon toimivammat. Nyt meidän vaan täytyy tässä välivaiheessa pinnistellä, mutta ei nämä ole sellaisia, kun nämä sitten oikeasti pitäisi olla.” (AV4)

Ammattilaiset kertovat, että sp on vielä varsin alkeellinen ja siinä on paljon kehitettävää. Uusi versio järjestelmästä on tulossa, mutta siinäkin kaikkia puutteita ei vielä ole korjattu. Uutena kaivattuna ominaisuutena järjestelmään on tulossa ammattilaisten välinen turvallinen viestinvälitys, joka helpottaa yhteydenpitoa. Ammattilaiset kokevat suurena ongelmana, ettei sosiaalipalveluissa ole tarjota asiakkaille sähköistä ajanvarausta eikä ammattilaisten välistä yhteydenpitoa helpottavaa virnaomaiskanavaa:

”Se mitä tässä ei ehkä ole tullut keskusteluissa on se, että miten mahdollisimman hyvin keskenään juttelis sitten nämä eri tietojärjestelmät. Asiakastietojärjestelmä ja sitten sähköiset palvelut, mitä sinne on kirjoitettu, miten se olisi mahdollisimman helposti siirrettävää se tieto paikasta toiseen.” (AV2)

Ammattilaiset kuvailevat yhtenä järjestelmien puutteena sen, etteivät ne keskustele vielä keskenään vaan tieto on haettava eri järjestelmistä erikseen. Keskusteltaessa teknisten välineiden ja järjestelmien puutteista ja kehittämistarpeista ammattilaiset eivät usko muutoksia parempaan tulevan kovinkaan nopeasti ja tietävät kehityksen vaativan aikaa. Erityisesti he toivovat kehitettäessä kiinnitettävän huomiota järjestelmien käytettävyyteen. Ammattilaiset painottavat, että mikäli järjestelmät eivät ole työtä helpottavia, ne jäävät käyttämättä.

Sosiaalihuollon ammattilaiset saavat asiakkailta yhteydenottoja tai yhteydenottopyyntöjä sp:n välityksellä tai perinteisesti puhelimitse, postin kautta kirjeellä ja henkilökohtaisen käynnin

perusteella. Alla oleva ote näyttää yhteydenottojen moninaisuuden ja määrän kasvun eri viestintävälineiden kautta:

”Lähinnä se varmaan näkyi, jos mä ajattelen meidän palveluja, niin yhteydenottojen määrän lisääntymisenä. Että semmoinen kokemus, sanokaa jos olen väärässä. Mutta tota, että on tullut uusi kanava, jota asiakkaat voivat joustavasti käyttää yhteydenottoasioissa. Mutta sit toisaalta ei näy myöskään sitä, että olis jotenkin puhelut vähentyneet, että yhtälailla tulee niin kuin palveluihin puhelin aikoina, päivystysaikoina puheluja kuin ennenkin, mutta se on lisännyt tavallaan sitten näitä yhteydenottojen määrää.” (AV7)

Osa ammattilaisista kokee asiakkaiden yhteydenottojen lisääntyneen sp:n käyttöönoton myötä. Osa taas kokee, että yhteydenotot ovat pysyneet vakiona. Sp mahdollistaa yhteydenoton ajasta riippumatta myös virka-ajan ulkopuolella, joten yhteydenoton helppous on madaltanut yhteydenottokynnystä ja sen myötä lisännyt yhteydenottoja joissakin sosiaalihuollon toiminnoissa. Yhteydenottokanavien lisääntyminen tuo joustavuutta, mutta samalla se kuormittaa ammattilaisten työtä.

Sp:n käyttöönottovaiheessa tehdään aikataulusuunnitelma kouluttamista ja varsinaista järjestelmän käyttöönottoa varten. Alla olevasta otteesta näkyy millaisia aikataulullisia haasteita sp:uun siirtymisessä on:

”Meillähän oli aika tiivis tämä aikataulu silloin keväällä kun tää otettiin käyttöön tää hanke, oli ihan muutaman kuukauden mittainen. --- Mutta ajattelen, että se varsinainen käyttöönotto ja hanke, se oli aika tiivis ja näihin työpajoihin ei ehkä päässyt riittävästi väkeä. Semmoista se on vähä ollut.” (AV9)

Ammattilaiset kokivat sp:n käyttöönottoaikataulun tiukaksi. Ammattilaiset kertovat perustyön kiireiden rajoittavan ammattilaisten osallistumista, joten kaikki ammattilaiset eivät ehtineet koulutuksiin ja/tai työpajoihin. Näin ollen asiaan perehtymien jäi osalle ammattilaisista vähäiseksi.

5.1.3 Keinot parantaa sähköisiä palveluja ja niiden käyttämistä

Sosiaalihuollon ammattilaisilla on luottamus siihen, että sp:a ja toimintoja kehittämällä saavutetaan tulevaisuudessa niiltä odotettuja hyötyjä. He toivat esiin useita keinoja toimintojen ja järjestelmien kehittämiseksi. Erityisesti toimintaprosessien sujuvoittamisen sekä käyttäjien tiedottamisen ja kouluttamisen katsottiin edistävän tavoitteita. Positiivista oli, että ammattilaisilla oli useita ideoita ja erityisesti motivaatiota sp:n kehittämiseen.

Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan välinen viestintä

Asiakkaiden ja ammattilaisten välisessä yhteydenpitämisessä on usein ongelmia. Ammattilaisilla ei ole aina mahdollisuutta vastata asiakkaalle nopeasti, koska asiat vaativat perehtymistä. Ammattilaisten on usein hankala saada yhteys asiakkaaseen, ja se vaatii ammattilaisilta aikaa. Sp mahdollistaa turvallisen viestin välityksen asiakkaan ja ammattilaisen välillä, mutta sitä ei kuitenkaan ole vielä otettu täysin käyttöön. Turvallisen viestinvälityksen avulla vastaamisaikaa voitaisiin lyhentää, kuten alla olevasta otteesta ilmenee:

”Mutta sen huomasi sen vastaamisen nopeuden, kun organisaatio X vähensi vastaamisaikaa eli he vastaavat saman päivän sisällä, niin heti hyppäsivät yhteydenotot 50:llä lisää. Aikaisemmin oli kuussa sata yhteydenottoa. Nyt oli heti ensimmäisessä kuussa 150, kun vastattiin samana päivänä eli ihmiset ei jaksa odottaa, että se pitää saada se vastaus mieluiten heti. Että sitten, jos pitää odottaa viikko, se on jo vähä pitkä. ... Et sitäkin kannattaa sellaisena markkinointina miettiä, sitä jatkossa jos pystyy vastaamaan nopeasti.” (AV4)

Kun ammattilaiset kykenevät vastaamaan asiakkaiden yhteydenottoihin nopeasti, sen nähdään vähentävän puhelujen määrää. Jos asiakkaat joutuvat odottamaan vastausta liian kauan, he alkavat kysellä asiasta puhelimitse, mikä taas lisää ammattilaisten työn kuormittavuutta ja sp:n tuoma hyöty vähenee. Ammattilaiset näkevät, että jatkossa ammattilaisten olisiärkevintä vastata asiakkailla pääsääntöisesti turvallisella viestinvälityksellä. Näin puhelujen määrää saataisiin vähennettyä oleellisesti.

Kunnalla on lakisääteinen velvollisuus tiedottaa kuntalaisia suunnitelmista, päätöksistä, toiminnasta ja palveluista. Avoin vuorovaikutus ja viestintä edesauttavat palvelujen kehittämistä sekä asukkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia. Asiakaspalvelutilanteet ovat hyviä mahdollisuuksia tiedottaa asiakkaita uusista palveluista ja ottaa heiltä palautetta vastaan. Hyvän hallinnon vaatimukset edellyttävät, että kunnan viranhaltijat ja työntekijät opastavat ja kertovat asiakkaille palveluista. (Sallinen ym. 2012, 192–193.) Sallisen (2012) mukaan kunnan internet –sivut ovat kustannustehokas ja nopea tiedotuskanava kunnan toiminnasta ja palveluista asiakkaille ja erilaisille sidosryhmille. Myös henkilöstön tiedottaminen on tärkeää. Avoin vuoropuhelu on työyhteisön toiminnan ja kehittymisen avain. (Sallinen ym. 2012, 194–195.)

”Mutta jotenkin minä ajattelen, että se on hyvä mahdollisuus, kun uutta versiota sähköisestä palvelusta otetaan tai kun se uudistuu, niin nyt oikeesti lähtee ennakoimaan hyvissä ajoin niitä koulutuksia. Ja sitä semmosta tiedottamista ja ihan materiaaleja ja siis sitä semmoisia mahdollisuuksia, jotta oikeasti saataisiin käyttöön se paljon laajemminkin, kuin pelkästään ne ilmoitukset ja yhteydenotot mitkä nyt on ollut.” (AVI)

Ammattilaiset näkevät tarpeelliseksi tiedottamisen sp:n käyttöönotosta. Sosiaalihuollon yksiköt sijaitsevat useissa organisaatioissa hyvin laajalla alueella. Tarvittava tieto on hankala saada välitettyä kaikille sitä tarvitseville. Kertauskoulutusten ja infotilaisuuksien pitäisi olla ammattilaisten mielestä toistuvia. Ammattilaiset näkivät, että myös asiakkaille on tiedotettava enemmän sp:n käyttömahdollisuudesta ja tuottaa heille siten ajantasaista tietoa palveluista sekä niihin tulevista muutoksista. Tiedottamista voi tehdä asiakastilanteissa ja asiakkaille voi jakaa erilaisia materiaaleja tai oppaita ja heille voi käydä pitämässä esittelytilaisuuksia eri foorumeilla. Kunnan kotisivut ovat tärkeä tiedotuskanava, ja myös sp:ssa on palvelujen käyttämisestä asiakkaille ohjeita.

Ammattilaisten mielestä sp:n kehitystyöhön on otettava myös asiakkaat mukaan. Tärkeäksi he näkevät etenkin nuorten ja nuorten perheiden mukaan tulon, koska nuoret ovat käteviä ja innovatiivisia tietokoneiden käyttäjiä. Asiakasnäkökulman sp:n suunnittelussa ja kehittämisessä huomioiminen on tärkeää, kuten seuraava ote kertoo:

”Mut siksi juuri ne lomakkeet, mitä laitetaan tonne, niin niiden täytyy olla mahdollisimman asiakasystävällisiä ja yksinkertaisia. Ihan arkikielisiä, eikä mitään

omaa virkamies slangia. Jos jossain, niin niiden laadinnassa kannattaisi hyödyntää tällaisista asiakasraatia.” (AV7)

Ammattilaisten mielestä käyttöönotettavia lomakkeita olisi hyvä testauttaa asiakkailta ja kuunnella heidän kehitysehdotuksiaan. Lomakkeiden pitäisi olla asiakasystävällisiä, selkokielisiä, ymmärrettäviä ja yksinkertaisia täyttää. Kun asiakkaalle tulee tarve olla yhteydessä sosiaalitoimeen, hänellä voi olla vaikea elämäntilanne ja voimavarat vähissä. Asioiden hoito voi tällöin olla voimia vievää, joten asiointi pitäisi olla mahdollisimman helppoa. Ammattilaisten mielestä sp:n kehittämistyössä on huomioitava paremmin myös ammattilaisten kokemukset ja tietämys palveluprosesseista. Alla olevassa otteessa ammattilaiset kertovat kehittävänsä uutta viestintävälinettä organisaation sisältä ja asiakkailta saamiensa kokemusten perusteella:

”Niin meidän ollaan siis suunnittelemassa sellaista chattia, katotaan nyt miten se etenee. Koska tässä kaupungissa on varhaiskasvatukseen ja perusopetukseen tällaista palveluohjausta, missä nyt tietenkin haetaan päiväkotipaikkoja ja kouluun lähinnä. Niillä on se chati käytössä ja siitä ollaan nyt kuultu ja varmaan on monenlaista kokemusta, mutta on myös ihan myönteisiä kokemuksia heillä työntekijöillä ja asukkailla. Mutta sitten se, että meillä on palveluiden ja toimintojen koontialusta, mihin me ollaan kerätty kaikkia palveluja, järjestötoimintoja ja yksityisiä toimintoja ja lasiperhepalveluja aika paljon, sitten sosiaali- ja terveystalvet. Sinne oltaisiin suunnittelemassa sitä, että siellä asiakas voisi käyttää chatia, jos se etsii jotain palvelua, semmosissa palveluohjauksellisissa ongelmissa, mutta kun se vaatii resurssointia”. (AV9)

Organisaatio A:ssa on kehitteillä uusia viestintämahdollisuuksia, kuten chat-palvelu. Ammattilaiset näkevät, että chat-palvelua voitaisiin käyttää palveluohjaukseen, joka helpottaa niin asiakasta kuin ammattilaista. Ammattilaisten mielestä palvelujen kehittämisessä jokaisen uuden palvelun kohdalla on kehitettävä toimintaprosesseja niin, että uusi väline tukee toimintaa eikä vain kuormita ammattilaisia. Ammattilaiset näkevät, että chat-palvelun, kuten muidenkin palvelujen, käyttöönottamiseen on muistettava varata resursseja, jotka jo entuudestaan ovat vähäiset.

Sosiaalihuollon ammattilaisen työ

Ammattilaiset nostivat sp:n käyttöönoton onnistumisen edellytykseksi sosiaalihuollon palvelujen toimintaprosessien yhtenäistämisen ja muutoksen uutta toimintaa tukevaksi. Näin on mahdollista aikaansaada tasalaatuisia palveluja, kuten alla olevasta otteesta ilmenee:

”Ja sitten varmaan, että eri yksiköiden kannattais enemmän käydä sitä keskustelua myös yhdessä, että minkälaisia tapoja toimia asiakkaitten kanssa on ja sitä kautta oppia. Koska asiakkaiden kannalta on järkevää, että sitä ikään kuin samaa puljaa ollaan, että ikään kuin voisi asioida eri palveluissa, vähä niin kuin yhteistä oppimista ja tiedon jakamista. Sellaista hyvien käytäntöjen jakamista, koska sellaista on tosi paljon. Jos me pystyttäis oikeesti, vaikka aikavarauksia tai kirjeitä tai mitä tahansa lähettämään sitä kautta miettimättä, että onko siellä sähköisiä palveluita vai eikö siellä ole, jos on vaikka perheneuvoloissa ryhmiä. Millä tavalla oikeesti opittais käyttämään joustavasti sitä, että sieltä vaan ikään kuin valitsis ja se lähtis. Se tieto jostain ryhmäaikatauluista, ilman että tarttis miettiä onko siellä sähköistä asiointia vai ei. Johan nopeuttas sitä.” (AV1)

Organisaatio A:ssa oli ennen käyttöönottoa pidetty työpajoja, joissa oli mietitty uusia keinoja saada sp toimintaprosesseja tukevaksi. Ammattilaiset näkevät tärkeäksi toimintaprosessien ja -tapojen miettimisen ja yhtenäistämisen yhdessä koko organisaation henkilökunnan kanssa. Yhteinen tiedon ja kokemuksen jakaminen auttaa myös jaksamaan omassa työssä paremmin.

”Ja sitten varmaan se, että täytyyhän meidän jossain välissä alkaa katsomaan, että onko joku esimerkiksi päällekkäistä tai mitä voidaan purkaa tai tehdä erilailla. Tai oikeasti kehittää sitä palveluohjausta tai neuvontaa tai työtapoja. Eihän se joka paikkaan sovi, että ikään kuin lähtee aina tavoittelemaan, tai sittenhän pitää sitä työtä sinällään kehittää. Se on totta, jos lähtee tavoittelemaan, ei aina tavoiteta tai muuta, että sitten niin kun tarkastella laajemminkin sitä semmoista prosessia. Eikä vaan ottaa lisää eihän sitä kukaan pysty hallitsemaan tai jaksakaan.” (AV1)

Ammattilaiset näkevät, että toimintaprosesseja kehitettäessä on kiinnitettävä huomiota päällekkäisiin toimintoihin. Uusien toimintatapojen tullessa on usein samalla luovuttava vanhoista, ainakin turhista toimintatavoista. Ammattilaiset toteavat, että joissain toiminnoissa toimitaan yhä edelleen vanhaan

malliin, vaikka uusia toimintatapoja on otettu rinnalle. Vaarana on, että tehdään sama työ useaan kertaan eikä uusilla toimintatavoilla saavuteta toivottuja hyötyjä, vaan ne kuormittavat työntekijöitä entisestään. Ammatillaiset näkevät tärkeäksi jokaisen oman positiivisen asenteen ja työn kehittämisen.

Sp:n käyttöönottovaiheessa ammatillaisia tiedotetaan, koulutetaan ja heille jaetaan erilaisia opasmateriaaleja. Kaskelan (2005) mukaan tietojärjestelmän käyttöönotossa käyttäjien koulutus on yleensä viimeinen vaihe, ja monesti se on ratkaisevin. Jos käyttäjät eivät osaa käyttää järjestelmää, ei hyvälläkään järjestelmällä saavuteta tavoitteita. (Kaskela 2005.) Ammatillaisten mielestä koulutukseen kannattaa siis panostaa, kuten alla olevat otteet osoittavat:

”Mutta sitten kun jälkeenpäin on katsonut, niin sitä edelsi ainakin kahden vuoden sisällä muutamia sellaisia infoja, mitä tietohallinnosta kävivät palveluissa pitämässä. Ja tietyllä tavalla sellaista ennakoivaa muutoksen suhteen työtä tehtiin, jonka itsekin on ymmärtänyt vasta jälkeenpäin. Voipi olla, että on auttanut siinä käyttöönotossa, että on tällä perusturva-alueella sekä sosiaali- että terveyspalveluita, molempia. Ja tälläkin palvelualueella terveyspalveluissa on niin paljon pidempi historia sähköisten asiointipalveluiden käyttöön oton suhteen ja kokemusta on, koska se on aika samantyyppistä periaatteessa sielläkin palveluissa, vaikkakin ollaan pidemmällä, ollaan jo niissä ajanvarauksissa ja tämän tyypisissä ja sitä kohti varmaan mennään näissäkin palveluissa. Mutta ajattelen, että se varsinainen käyttöönotto ja hanke, se oli aika tiivis ja näihin työpajoihin ei ehkä päässyt riittävästi väkeä. Semmoista se on vähä ollut.” (AV9)

Uusien asioiden ennakoivaa tiedottamista on ammatillaisten mielestä hyödyllistä tehdä hyvissä ajoin, jolloin työntekijät saadaan orientoitumaan muutokseen paremmin. Organisaatio A:ssa oli pidetty ennakoivia tiedotustilaisuuksia noin kahden vuoden ajan ennen järjestelmän käyttöönottoa. Tiedotustilaisuudet nähtiin hyvinä, koska ammatillaiset saivat aikaa muutokseen. Käyttöönottoaikataulun oikea ajoittaminen ja koulutukseen panostaminen ovat ammatillaisten mielestä tärkeitä käyttöönoton onnistumisen edellytyksiä. Sosiaalihuollossa hyödyttiin myös siitä, että sp oli otettu käyttöön jo aiemmin alueen terveydenhuollossa, joten voitiin hyödyntää siellä saatuja käyttökokemuksia.

”Voisiko ne olla, niin kuin X viittasi verkkokoulutuksiin, että verkko koulutus voisi olla hyvä. Olet oman koneesi äärellä silloin ja sitten siinä voi olla vaikka työkaveri vieressä. Voidaan yhdessäkin pohtia, voi katkasta sitä koulutuskokonaisuutta. Mietin vaan, meillä kun se vaikea järjestelmä X otettiin käyttöön. Nyt henkilöstö hyvin käyttää, niin sitäkin verkkokoulutukset tuki, sen käyttöönottoa aika hyvin. Voit pysäyttää siihen kohtaan kun kaikki olet katsonut ja jatkaa sitten. Et tään tyyppisistä tykkäisin tai siis työkaverin kanssa, ei tavallaan tule sitä ahdistusta, että opinko sitä, vois jakaa niitä fiiliksiä. Isot koulutukset saattavat enemmän hämmentää ja sitä päivittelyä on paljon, kun nähdään pelkästään ehkä sitten useasti niitä negatiivisia asioita. Ja kun pienemmässä on, niin on semmoista yhteisoppimista ja siinä pääsee sen oman oppimiskykynsä kanssa sinuksi enemmän. Silloin ei tarvi niin paljon tuoda sitä negatiivista siitä uudesta. Että se voisi niin kuin hiukan helpottaa sitä muutosvastarintaa. Siihen pitää tietenkin jäädä sitä aikaa, myös verkko-opetuksessa se ei vähennä vaan voi enemmänkin vaatia aikaa.” (AV9)

Ammattilaiset näkevät tärkeänä verkkokoulutusten tarjoamisen muiden koulutusten lisäksi, koska heidän on vaikea ehtiä perustyöltään koulutuksiin. Verkkokoulutuksen voi katsoa omalta tietokoneeltaan silloin, kun ehtii. Verkkokoulutuksia on helppo kerrata ja niitä voidaan hyödyntää työtoverin kanssa yhdessä oppien. Työyhteisön ja työtovereiden positiivisen tuen katsottiin edesauttavan sp:n käyttöä ja helpottavan muutosvastarintaa. Erilaisten koulutusmateriaalien ja ohjeistuksen tärkeys nousi ammattilaisten kommentteista useasti. Ammattilaisten on vaikea ehtiä koulutuksiin, mutta ohjeista voi lukea silloin, kun siihen aikaa jää ja se sopii itselle parhaiten. Tiedotusvälineiden kiinnostus sp:sta käyttöönottovaiheessa oli yllättänyt ammattilaiset. He kokevat, että odotukset uutta sp:a kohtaan olivat suuremmat kuin todellinen käyttö lopulta oli.

Itseohjautuvuudella tarkoitetaan oppijan kykyä ohjata omaa oppimistaan. Itseohjautuvuus on prosessinomainen tapahtuma, joka vaihtelee oppimistehtävän sekä oppijan orientaation ja motivaation mukaan. (Jyväskylän yliopisto 2017.) Amabile ja Kramer (2012) määrittelevät motivaation henkilön käsitykseksi siitä, mitä pitää tehdä ja halua tehdä se kullakin hetkellä. Motivaatio syntyy, kun henkilö valitsee tehtävän, jonka tekemiseen haluaa nähdä vaivaa ja jatkaa tekemistä vaivannäöstä huolimatta. Työmotivaatiolla on merkittävä vaikutus ammattilaisen suhtautumiseen työhönsä, työympäristöönsä ja työyhteisöönsä. Näin ollen sillä on vaikutusta työn tuottavuuteen ja työhyvinvointiin. Yleensä ammattilaiset tuntevat työnsä parhaiten, ja kun he saavat itse vaikuttaa työhönsä ja tuleviin muutoksiin, he myös sitoutuvat muutoksiin paremmin. Tämä lisää

ammattilaisten luovuutta ja tuotteliaisuutta. Myös sosiaalihuollon ammattilaisilla on paras tietämys työtehtävistään, joten heidät on otettava mukaan työn kehittämiseen. Ammattilaisten kokemus muutoksen tarpeellisuudesta lisää heidän motivoituneisuuttaan ja itseohjautuvuuttaan. Näin myös muutosvastarinta pienenee. (Amabile & Kramer 2012, 11.) Seuraavat otteet osoittavat itseohjautuvuuden ja motivaation merkityksestä:

”Onhan se vaatinut taas yhden uuden järjestelmän opettelua, kun on niitä muitakin mihin pitää kirjautua ja että, miten se toimii. Ja jotenkin niin kuin mitä tossa aiemmin sanoin, että myös sähköinen yhteydenottaminen ja hakeminen on ihan yhtä vartenotettava vaihtoehto kuin perinteinen mihin me ollaan totuttu, semmoista omaa asennetyötä myös.” (AV6)

Otteessa ammattilainen kuvaa sitä, että uuden järjestelmän käyttöönottaminen vaatii ammattilaisilta opettelua ja uusien toimintatapojen sisäistämistä. Omalla positiivisella asenteella on suuri merkitys uusien asioiden oppimisessa.

”Kyllä minä tuossa mietin kuitenkin sitä, että mitä tuossa alussa puhuttiin, että tämä on jotenkin niin aluillaan tämä käyttöönotto. Että musta tuntuu, että me ollaan vähän kömpelöilläkin tavoilla silleen omassa päässä työstetty eteenpäin. Todellakin, enemmän vaan sitten laittaa sitä viestiä, kun se on aina mahdollista. Ja vähä eritavoin miettiä myöskin sitä palveluprosesseissa eteenpäin. Kyllä mä ajattelen, että siinä on varmaan siinä kohtaan, että me ollaan ehkä perinteisesti ja sen kokemuksen mukaan, mitä meillä on jopa vuosikymmeninä kerääntynyt, jotenkin vaan niin kun tarkastellaan sitä omaa palvelua. Että vielä jotenkin vähä joustavammin ja avoimemmin sitä, että miten me voidaan sitä täällä päässä sitten viedä eteenpäin.” (AV7)

Motivaatio ja itseohjautuvuus nousevat ammattilaisten kommenteista tärkeinä ammattilaisen ominaisuuksina, jotka edistävät muutosten läpivientiä ja auttavat työssä jaksamisessa. Esimiehen kannustus koetaan tärkeäksi ja ammattilaiset kokevat sitä saaneensakin. Esimies pystyy omalla esimerkillään innostamaan työntekijöitään. Ammattilaiset painottavat koulutuksiin osallistumisen tärkeyttä. Esimiesten on kannustettava, mahdollistettava ja osaltaan jopa velvoitettava työntekijöiden koulutuksiin osallistuminen. Myös työntekijä voi omalla myönteisellä asenteellaan ja työnsä priorisoimisella järjestää aikaa koulutuksiin osallistumiseen sekä omatoimiseen opiskeluun.

Yleiset muutokset

Teknologian tehokkaan hyödyntämisen uskotaan lisäävän tuottavuutta ja tehokkuutta. Myös sosiaalihuollon palveluissa siirrytään sähköiseen asiointiin ja viestintään. Tietojärjestelmiä kehitettäessä on muistettava välttää sellaista kehityssuuntaa, jossa järjestelmä alkaa hallita, ja pahimmillaan rajoittaa toimintaa. Tietojärjestelmien kehittämistä ja yhteensovittamista kuitenkin tarvitaan, jotta olemassa oleva asiakastieto saadaan hyödynnettyä. (Kananaja & Niiranen & Jokiranta 2008, 81.) Kehitystyöhön sekä käyttöönottoihin on muistettava ottaa mukaan tietojärjestelmien käyttäjiä eli ammattilaisia, joilla on kokemusta käytännön työstä ja toimintatavoista. Myös asiakkaiden kokemukset ovat tärkeitä. Tulevilla sukupolvilla on suuri halu osallistua ja vaikuttaa yhteisiin asioihin, joten tulevaisuudessa on kehitettävä uudenlaisia tietoteknologiaa hyödyntäviä osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. (Sallinen ym. 2012, 15.) Seuraavassa otteessa ammattilainen kuvaa odotuksiaan tietotekniikan kehittämisestä:

”Ja sujuvia työvälineitä, --- mutta kyllä hän se on niin, että jos se ei toimi kunnolla se työväline niin sehän jää käyttämättä, se käytettävyyys on ihan niin kun ensisijainen, minkä takia ihmiset lähtee sitä käyttämään. -- Kyllä mä ainakin odotan henkilökohtaisesti, toivottavasti tulevaisuudessa niiden oikeasti helpottavan ja tehostavan. Että vielä pikkuisen matkaa pitäisi mennä sinne, mutta ehkä jo keväällä uuden version ja siis tällöisen, että pystyy ammattilaisen ja ammattilaisen viestintää ottaa käyttöön niin se on jo ihan iso juttu”. (AVI)

Ammattilaiset odottavat, että tekniset välineet ja ohjelmat ovat hyvin toimivia ja käytettäviä sekä helpottavat ja tehostavat työntekoa. Kehittämisen myötä järjestelmiin saadaan uusia ominaisuuksia ja korjauksia. Ammattilaiset näkivät, että yhteistyötä järjestelmien ja toimintatapojen kehittämiseksi olisi jatkossakin tehtävä yksiköiden ja organisaatioiden sisällä sekä myös alueellisesti sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kesken. Ammattilaisilla on useita kehittämisideoita. Organisaatioon suunnitellaan uusia ja parempia palvelumuotoja ja kehitetään asiakkaille tiedottamisen keinoja sp:sta. Sp mahdollistaa erilaisten kirjepohjien tekemisen järjestelmään, joten niiden avulla voidaan lähettää asiakkaalle liitetiedostona tiedotteita tai muuta materiaalia. Myös Sallinen (2012) näkee sp:n lisäävän kuntalaisten itsepalvelua ja tehostavan näin asiointiprosesseja. Hän painottaa, että sp:n kehittämisen on katettava koko asiointiprosessi palvelun tuottamisesta asukkaan käyttämään sähköiseen rajapintaan ja sitä kautta asiakkaaseen asti. Palvelujen sähköistämistä kehitettäessä on mietittävä

palveluiden tarpeellisuutta sekä huomioitava asiakkaiden erilaiset valmiudet ja halu hyödyntää sp:a. (Sallinen 2012, ym. 127.)

5.1.4 Yhteenveto: Organisaatio A:ssa sähköinen palvelu parantaa asiakaspalvelua

Sähköisten palveluiden vaikutus/muutos sosiaalihuollon ammattilaisten työhön					
Positiiviset vaikutukset		Negatiiviset vaikutukset		Keinot parantaa sähköisiä palveluja ja niiden käyttämistä	
Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan välinen viestintä		Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan välinen viestintä		Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan välinen viestintä	
	Määrä		Määrä		Määrä
Uusi kanava yhteydenpitoon	8	Pohjaltyö ja selvittely	13	Yhteydenoton paraneminen	7
Ajasta riippumatonta yhteydenpitoa	4	Asiakkaan tavoittaminen	7		
Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan palveluprosessi		Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan palveluprosessi		Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan palveluprosessi	
Palvelun oikea-aikaisuus	12	Käyttäminen	6	Tiedotus	13
Asiakasnäkökulma	20	Asiakkaat ja palvelun käyttö	8	Asiakasnäkökulma	7
Palveluohjaus	3				
Sosiaalihuollon ammattilaisen työ		Sosiaalihuollon ammattilaisen työ		Sosiaalihuollon ammattilaisen työ	
Joustavuus	10	Muutosvastarinta	19	Toimintaprosessit ja toimintojen yhtenäistäminen	26
Tehokkuus	4	Ajan käyttö	7	Koulutus, tiedotus ja materiaalit	25
		Käytettävyyys	6	Itseohjautuvuus ja motivaatio	4
Yleiset muutokset		Yleiset muutokset		Yleiset muutokset	
Asiointien määrä	3	Tekniset välineet ja järjestelmät	11	Kehittäminen	9
		Yhteydennotot	5		
		Aikataulut	5		

Taulukko 3.

Vasta-alkajien organisaatio A:n ammattilaiset näkevät sp:n uutena kanavana ammattilaisen ja asiakkaan yhteydenpidossa. Sitä voidaan hyödyntää ajasta ja paikasta riippumatta. Ammattilaiset kokevat, että palvelusta on erityisesti hyötyä juuri asiakkaalle, koska se on asiakaspalvelua parantava väline. Sp mahdollistaa palvelun oikea-aikaisuuden, ammattilaisen paremman tavoitettavuuden sekä asiakkaan ohjaamisen kerralla oikeaan palveluun. Ammattilaiset katsovat, että sp:n avulla asiakas pääsee paremmin osallistumaan asiansa käsittelyyn. Näin myös lisätään asiakkaan osallisuutta ja aktiivisuutta oman asiansa hoitamiseen ja tavoitteiden asettamiseen. Ammattilaiset näkevät, että he voivat sp:n avulla säädellä paremmin omaa työajan käyttöönsä, koska he voivat käsitellä asiakkaan kysymyksiä, yhteydenottopyyntöjä tai sähköisiä lomakkeita itselleen sopivana ajankohtana.

Ammattilaiset kokevat negatiivisena yhteydenottojen määrän lisääntyneen osassa palveluja, eikä puheluiden määrä ole vähentynyt. Organisaatio A:ssa sp:n käyttöönotto on vasta alussa, joten vielä ei tiedetä, tuleeko yhteydenottojen määrä tulevaisuudessa tasaantumaan vai lisääntymään. Käyttöönotto on edennyt vaihtelevasti eri palvelujen välillä riippuen sovitusta käyttöönotto-kohteista ja aikatauluista sekä ammattilaisten ja asiakkaiden aktiivisuudesta. Ammattilaiset kertovat, että sp:n kautta heille tulleet asiakkaan yhteydennotot aiheuttavat paljon selvittelyä, ja sen vuoksi ammattilaiset

eivät koe sp:n helpottaneen heidän työtään. Yhtenä ongelmana nähdään se, että kaikissa toiminnoissa ammattilaiset eivät ole vielä ottaneet sp:a osaksi toimintaprosesseja. Ammattilaiset painottavat sitä, että onnistuneen käyttöönoton edellytys on koulutus ja uusien toimintatapojen suunnittelu.

5.2 Yli vuoden sähköisiä asiointipalveluja käyttäneet

5.2.1 Positiiviset vaikutukset

Sosiaalihuollon ammattilaiset, joiden käytössä sp on ollut yli vuoden, toivat sp:sta esiin runsaasti myönteisiä puolia ammattilaisen ja asiakkaan välisen viestinnän ja palveluprosessien näkökulmasta. Lisäksi sp on tuonut myös muita positiivisia muutoksia ammattilaisten työhön. Ammattilaiset kokevat niiden helpottaneen heidän työtään tuomalla siihen joustavuutta ja tehokkuutta. He ovat myös innostuneita sp:n käyttäjiä. Käyttäminen on sujuvaa ja sp on otettu osaksi palveluprosesseja.

Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan välinen viestintä

Sp on tuonut asiakkaan ja ammattilaisen väliseen yhteydenpitoon uuden kanavan, joka parantaa ammattilaisten saavutettavuutta. Alla olevat otteet osoittavat, että ammattilaiselle sp on yksi työväline ja asiakkaalle uusi vaihtoehto, joka on tätä päivää:

”Se on vaan niin tätä päivää, etten minä tiedä onko tässä mitään erikoista.” (BV2)

Ammattilaiset kokevat sähköisten asiointipalveluiden käytön luonnollisena osana työtään, eivätkä he näe sen käyttämisessä mitään erikoista.

”Onhan tämä osalle asiakkaille, kun joillekin on hankala tulla paikan päälle tai soittaa, se on niille sitten semmoinen yksi väylä olla meihin yhteydessä. -- Jos ei ne asiakkaat tule sitä kautta, niin sittenhän ne tulee puhelimitse. Ja kyllä minä koen että se puhelimurallista kuormittaa enemmän kuin se verkossa vastaaminen tai muutenkin asioiminen.” (BV3)

Ammattilainen kuvailee sp:n helpottavan asiakkaiden asiointia, koska heidän ei tarvitse enää tulla toimistoon paikan päälle. Sp on tuonut helpotusta myös ammattilaisen työhön, koska se vähentää puhelujen määrää. Ammattilaiset kokevat, että sähköisesti vastaaminen on vähemmän kuormittavaa kuin puheluihin vastaaminen. Sp mahdollistaa asiakkaalle sekä ammattilaiselle ajasta ja paikasta riippumattoman yhteydenpidon, kuten alla olevavasta otteesta ilmenee:

”Sähköisen asioinnin hyvä etuhan on se että se ei ole aikaan sidottu. Se palvelee sekä asiakkaita että viranomaisia.” (BV2)

Ammattilaisten mielestä sp on parantanut ammattilaisten saavutettavuutta, koska asiakkaat voivat käyttää palvelua myös virka-ajan ulkopuolella, silloin kun asiakkaalle sopii. Organisaatio B:ssä myös muut sosiaalihuollon kanssa asioivat viranomaiset voivat käyttää sp:a ilmoitusten tekemiseen. He voivat tehdä ilmoituksia tietoturvallisesti iltaisin tai yöaikaan, kun ovat työvuorossa. Enää ei tarvitse odottaa virka-aikaa saadakseen asian hoidettua.

Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan palveluprosessi

Sp mahdollistaa asiakkaille mahdollisuuden valita asiointitavan. He voivat asioida joko sähköisesti tai henkilökohtaisella käynnillä. Näin palvelut ovat asiakasystävällisempiä ja niissä on otettu paremmin huomioon asiakasnäkökulma, kuten alla olevasta otteesta näkyy:

”Asiakkailla on se vapaus niin sanotusti valita se asiointi tapa, onko se verkon kautta vai henkilökohtaisesti. Ja jos vertaa johonkin muuhun organisaatioon, jos vaikka on mennyt pelkästään sähköiseen asiointiin, niin moni asiakas varmasti kokee sen hankalaksi. -- Ja tosiaan, onhan se asiakasystävällistä, että asiakas voi silloin puhua ja kysyä asiat silloin kun sillä on aikaa ja se asia on siinä päällä just ja se voi kirjoittaa meille ja lähettää viestiä. Ja sama koskee tietenkin myös terveydenhuoltoa. Mutta sitten se mikä mulle tuli tosta mieleen, niin kun me kirjallisena tai verkon kautta vastataan, niin sillä asiakkaalla ensinnäkin on aikaa perehtyä silloin kun sille sopii.” (BV1)

Ammattilaisten mielestä asiakkaat saavat parempaa palvelua sp:a käyttämällä. Ammattilaisilla on enemmän aikaa perehtyä asiakkaan kysymyksiin ja vastaamiseen, joten vastausten laatu paranee. Kun ammattilainen joutuu vastaamaan puhelimesta asiaan perehtymättä, voi vastaus jäädä hyvin

suppeaksi. Sp:a käyttäen asiakkaat saavat tasalaatuista ja tasa-arvoista palvelua riippumatta asuinpaikasta ja välimatkoista. Asiakkaan ääni tulee ammattilaisten mielestä paremmin kuulluksi, kun asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ilmoituksia tai täyttää sähköisiä lomakkeita itselleen sopivaan aikaan. Asiakas voi rauhassa kirjoittaa asiansa, ja myös perehtyä ammattilaisten vastauksiin paremmin. Myös muiden ammattilaisten tai viranomaisten tekemät ilmoitukset sosiaalihuollon ammattilaisille ovat paljon selkeämpiä, kun asia voidaan kirjata heti, kun siihen on aikaa eikä myöhemmin, esimerkiksi seuraavassa työvuorossa.

Sosiaalialan ammattilaisen työ

Sp on tuonut ammattilaisen työhön joustavuutta siten, että he itse voivat säädellä työtään ja hoitaa sp:n kautta tulevia ilmoituksia ja kysymyksiä itselleen sopivana ajankohtana. Ammattilaisille jää myös enemmän aikaa asiakkaan asiaan perehtymiseen, kuten alla olevasta otteesta ilmenee:

”Meille tulee tuohon verkkoneuvonnan kautta niitä sosiaalihuollon 35. pykälän mukaisia ilmoituksia, nyt on tullut terveydenhuollosta ja ensihuollosta lähinnä. Minusta se on ollut hyvä asia, että ne tulee sitä kautta. Se on mulle tarkoittanut esimerkiksi sitä, että on aikaa perehtyä niihin asioihin tarkemmin ja sen asiakkaan kohdalta juuri, että siinä on ollut aikaa perehtyä ja kattoa, jos on ollut taustatietoja. Ja sitten miettiä ja pohtia, että mihin sen ilmoittaa sitten eteenpäin vai alkaako sitä työskentelemään itse. Ja sitten verkkoneuvonnan kautta, mitä on tullut niitä ilmoituksia, niin se hyvä puoli siinä on, että siinä saa vastata, antaa vastauksen sille ilmoittajalle, esimerkiksi, että asia otettu käsittelyyn tai asia ilmoitettu asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle. Siinä voi lyhyesti vastata.” (BV2)

Ammattilaiset kokevat positiivisena, että ilmoitukset tulevat nykyään sähköisesti. Tällöin ammattilaisilla on mahdollisuus perehtyä asiakkaan asiaan ja taustatietoihin sekä tarvittaessa myös aiempiin asiakaskirjauksiin:

”Myös se, että me ollaan kirjoitettu sinne semmoisia asioita, jotka voidaan tarkistaa myöhemmin. Koska se mitä puhelimessa puhutaan, niin asiakas voi joko väärin ymmärtää sen tai muistaa väärin, että on sanottu jotain. Niin niitä on sitten vaikeampi

todentaa, että mitä me ollaan puhuttu ja mitä asiakas on puhunut. Siinä mielessä kirjallinen tällöinen verkon kautta asiointi on parempi. (BV1)

Kun asiakas tai ammattilainen kirjaa tietoa sp:uun, siitä jää merkintä sähköiseen järjestelmään. Näin tieto on helposti tarkistettavissa, ja tämä antaa oikeudellista turvaa ammattilaisen työhön. Sp:n kautta viestittely on myös tietoturvalisempaa kuin normaalin sähköpostin kautta, koska asiakas joutuu aina kirjautumaan järjestelmään omilla verkkopankkitunnuksillaan, mobiilivarmenteella tai varmennekortilla.

Sosiaalialan ammattilaisten työ on kiireistä, ja he ovat usein ylityöllistettyjä. Sp:lla tavoitellaan tehokkuutta ammattilaisten työhön. Alla olevassa otteessa ammattilainen kuvailee, miten sp on tehostanut työn tekemistä:

”Ja se etu siinä sähköisessä ilmoituksessa on, että se ohjautuu heti meille oikeaan paikkaan. Puhelua voi ohjautua mihin periaatteessa vain ja kelle työntekijälle vaan, et sähköinen ilmoitus ohjautuu heti oikeaan paikkaan, missä sitä aloitetaan käsittelemään.” (BV1)

Ammattilainen kertoo, että sp:n kautta tulleet ilmoitukset ohjautuvat pääsääntöisesti oikeaan paikkaan oikealle asiaa hoitavalle ammattilaiselle, joten palveluprosessi lähtee nopeammin käyntiin. Puhelimitse asiointinissa ongelmana on, että asiakkaat voivat soittaa väärään paikkaan tai asiaa hoitava henkilö ei ole tavoitettavissa. Sähköisestä järjestelmästä lähtee asiakkaalle ilmoitus asian käsittelyyn ottamisesta tai siitä, että asiaa hoidetaan. Tämä vähentää puheluja tai muita kyselyjä asian etenemisestä:

”Minusta ei ole muutosta asiakkaan kohtaamisessa. Puheluiden määrää se vähentää ihan selkeästi. Että tuota se on ollut joskus, että niitä puheluja tulee niin paljon ja kuka niihin kaikkiin puheluihin ehtii vastaamaan, että siinä mielessä se on helpompi se sähköinen asiointi asiakkaan kanssa.” (BV4)

Yllä olevasta otteesta ilmenee, että sp on vähentänyt puhelujen määrää oleellisesti. Näin ollen se on tuonut tehokkuutta ammattilaisen työhön, ja asiakkaan kohtaamiseen jää enemmän resursseja.

5.2.2 Negatiiviset vaikutukset

Organisaatio B:ssä sosiaalialan ammattilaiset eivät löytäneet sp:sta montakaan negatiivista asiaa. Mainitut negatiiviset seikat kohdistuivat enemmän asiakkaan kuin ammattilaisen roolissa tapahtuviin ongelmiin.

Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan palveluprosessi

Sp mahdollistaa asiakkaille uusia yhteydenottomahdollisuuksia ja on yksi palvelumuoto muiden joukossa. Kuitenkin on asiakkaita, jotka eivät sp:a pysty käyttämään tai halua sitä käyttää, kuten alla oleva ote kertoo:

”Niin tosiaan, meillähän on ollut kauan verkkoneuvonta toimeentulotukea varten. Asiakkaat ovat saaneet verkkopankkitunnuksilla sitä kautta kysyä omista asioista ja aikuissosiaalityö on sitten vastannut muihin kysymyksiin. Totta kai tämä on hyvä asia, mutta täytyy ymmärtää se, että on asiakkaita joilla ei ole taitoja käyttää näitä palveluja ja sitten osalla asiakkailla ei ole edes verkkopankkitunnuksia syystä tai toisesta. Mutta meillähän on kuitenkin toimiston aukiolo aika tosi pitkä ja hyvä. Meillehän voi aina tulla, meillä on sijainti keskeinen ja sitten puhelinpalvelu on meillä hyvä, että meillä on monta väylää, mitä kautta asiakkaat voivat ottaa meihin yhteyttä. Sittenhän meillä on täällä myös virtuaaliset konsultaatiot. Esimerkiksi psykiatrinen poli on voinut ottaa meihin sen kautta yhteyttä, kun ollaan sovittu yhteinen aika, että semmoisia vaihtoehtoja, että ei ole unohdettu täysin näitä ihmisiä, joilla ei ole mahdollisuutta sähköisesti asioida. (BVI)

Otteessa ammattilainen kertoo, että kaikilla asiakkailla ei ole esimerkiksi verkkopankkitunnuksia, joilla voisi kirjautua palveluun. Osa asiakkaista haluaa mieluummin henkilökohtaista palvelua eikä kaikilla ole myöskään taitoa käyttää sähköisiä välineitä tai palveluja. Ammattilaiset näkevät, että kaikki asiakkaat on otettava palvelujen suunnittelussa huomioon ja tarjottava heille sopivia palvelumuotoja.

Yleiset muutokset

Ammattilaiset kokevat, että teknisten välineiden ja järjestelmien toimivuus ja ajantasaisuus on tärkeää työn sujuvuuden kannalta. Vaikka ne kehittyvät kaiken aikaa, on haastavaa ja kallista uudistaa laitekantaa ja järjestelmiä jatkuvasti. Sp:n käyttöönoton myötä laitteiden ja järjestelmien ajantasaisuudella ja toimivuudella on yhä suurempi merkitys ammattilaiselle, kuten alla olevasta otteesta ilmenee:

”Ja sitten tietenkin pikkuhiljaa lähdetään sillä lailla myös olemaan mukana ajassa enemmän, että kaikki saisi käyttöönsä pikkuhiljaa älypuhelimet, osalla työntekijöistä on vanhan aikaiset puhelimet. Sitten kannettavat tietokoneet, sitten voi käyttää näitä tietoteknisiä yhteyksiä myös muualla kuin täällä toimistossa. Kun aikuissosiaalityö aika pitkälti on muuttumassa erilaiseksi, mitä on aikaisemmin ollut, että jalkaudutaan enemmän eri paikkoihin ja ei odoteta sillä lailla, että asiakas tulee aina asioimaan tänne meidän toimistolle.” (BVI)

Ammattilaiset toivovat saavansa käyttöön kannettavia tietokoneita ja älypuhelimia esimerkiksi kotikäynneille, jotta asiakaskirjaukset voidaan tehdä reaaliaikaisesti paikan päällä. Muuttuvien työmuotojen myötä ammattilaisille on tarjottava sellaiset laitteet, jotka mahdollistavat sp:n käyttämisen myös työpisteen ulkopuolella.

5.2.3 Keinot parantaa sähköisiä palveluja ja niiden käyttämistä

Myös organisaatio B:n ammattilaiset löysivät keinoja, miten sähköisiä asiointipalveluja voidaan kehittää, vaikka heillä oli pääsääntöisesti varsin positiivisia kokemuksia niiden käytöstä.

Sosiaalihuollon ammattilaisen työ

Ammattilaiset näkevät, että sp:n käyttöönotto vaatii aina toimintaprosessien uudelleen suunnittelua ja kehittämistä, jotta niiden käyttämisellä voidaan saavuttaa tavoiteltuja hyötyjä. Kun toimintatavat

on hyvin mietitty ja ohjeistettu ammattilaisille, se helpottaa sp:n ottamisen osaksi toimintaprosesseja, kuten alla olevasta otteesta näkyy:

”Niin tuota se, mikä siinä on hyvää, niin ne on keskitetty tosiaan ne ilmoitukset. Meillä niitä verkkoneuvonnan kautta tulevia ilmoituksia hoitaa kolme, meille kolmelle tulee niitä ilmoituksia ainakin tällä hetkellä. Ja se joka on päivystysvuorossa, niin se tavallaan vastaa niistä ilmoituksista. Meidän talossa on ainakin se, että on selkeät sävelet. Niin on helppo toimia, kun on hyvät raamit. Pelkkää myönteistä, että ei ole kyllä mitään moitittavaa. Meillä on kehitetty hyvä lomake, jossa on tarvittavat tiedot lähtötilanteelle ja selkeä järjestelmä. Ei meillä ole siinä mielessä mitään ongelmaa.”
(BV2)

Ammattilaiset kokevat, että sp:n käyttöönottovaiheessa toimintatavat ja palvelun käyttäminen oli huolellisesti suunniteltu. Jokainen työntekijä on tiennyt, mitä pitää tehdä. Hyvin suunnitellulla käyttöönotolla vältetään ongelmilta ja tehostetaan sp:n käyttämistä. Näin voidaan saavuttaa myös tavoiteltuja hyötyjä.

Ammattilaisten mielestä sp:n käyttöönoton onnistumisen edellytys on kouluttaminen uuden järjestelmän käyttämiseen, kuten alla olevasta otteesta näkee:

”Nämä on aika helppoja noi ohjelmat ja meillä on tosi hyvin annettu sitä perehdytystä, millä mallilla mihinkäkin voidaan vastata ja vastataanko henkilökohtaisesti vai yleisellä tasolla, että näkisin itse, että ei me tarvita enempää tähän.” (BV2)

Ammattilaisten mielestä sp:n käyttö on helppoa, koska he ovat saaneet siihen hyvän perehdytyksen. Ammattilaisille on annettu myös hyvät toimitapaohjeet siihen, miten asiakkaiden viesteihin ja yhteydenottoihin vastataan. Näin sp:n käyttö on sujuvaa, kun jokainen ammattilainen tietää, miten toimia.

Kun ammattilaiset kokevat, että uusi toimintatapa tai työväline on tarpeellinen heidän työssään, myös sen hyväksyminen ja käytön opiskelu on helpompaa, kuten alla olevasta otteesta käy ilmi:

”Tämä on jotenkin ollut niin helppo minulle henkilökohtaisesti, ei näihin ole sillä lailla tarvinnut esimiehen oikeastaan puuttua. Mulle on ainakin jotenkin luontaista

sähköisten palvelujen käyttö plus kaikkien uusien asioiden, että ne on yksinkertaisia käyttää.” (BV2)

Ammattilainen kuvailee, kuinka sp on osa työtä ja sen käyttäminen on hänelle helppoa ja luontaista. Muutosvaiheessa esimiesten tuki koetaan tärkeäksi. Ammattilaisten innostus ja motivaatio käyttää sp:a on helpottanut sen käyttöönottamista ja käyttämistä. Näin ollen esimiesten ei ole tarvinnut panostaa enempää ammattilaisten tukemiseen.

Yleiset muutokset

Ammattilaiset näkevät, että uusi tekniikka tarjoaa uusia välineitä sosiaalihuollon palvelujen tehostamiseen. Organisaatio B:ssä kehitystyötä tehdään jatkuvasti erilaisissa projekteissa ja hankkeissa. Näin organisaatiossa varmistetaan palvelujen ajantasaisuus. Kehitteillä on uusia palvelumuotoja, joilla helpotetaan asiakkaiden asiointia ja ammattilaisten työtä, kuten alla olevasta otteesta ilmenee:

”Tosiaan meillä on sellainen ajatus, että tätä vaan kehitetään lisää. Tänä vuonna varmistuu se, että voidaanko chat palvelu ottaa käyttöön ja joissakin kaupungeissa se on jo käytössä. Ja sit tietenkin pikkuhiljaa lähetään sillä lailla myös olemaan mukana ajassa enemmän, että kaikki saisi käyttöönsä pikkuhiljaa älypuhelimet ja osalla työntekijöistä on vanhan aikaiset puhelimet. (BV1)

Ammattilaiset kokevat, että heillä on motivaatiota ja innostusta kehittää sähköisiä asiointipalveluja. Tulossa on esimerkiksi chat-palvelu. Ammattilaiset kertovat, että he ideoivat ja kehittävät uusia asiointikanavia yhteistyössä alueensa sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa.

5.2.4 Yhteenveto: Organisaatio B:ssä sähköinen palvelu on palvelumuoto muiden joukossa

Sähköisten palveluiden vaikutus/muutos sosiaalihuollon ammattilaisten työhön					
Positiiviset vaikutukset		Negatiiviset vaikutukset		Keinot parantaa sähköisiä palveluja ja niiden käyttämistä	
Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan välinen viestintä		Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan välinen viestintä		Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan välinen viestintä	
	Määrä		Määrä		Määrä
Uusi kanava yhteydenpitoon	11				
Ajasta riippumaton yhteydenotto	6				
Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan palveluprosessi		Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan palveluprosessi		Sosiaalihuollon ammattilaisen ja asiakkaan palveluprosessi	
Asiakasnäkökulma	13	Asiakkaat ja palvelun käyttö	4		
Sosiaalihuollon ammattilaisen työ		Sosiaalihuollon ammattilaisen työ		Sosiaalihuollon ammattilaisen työ	
Joustavuus	16			Toimintaprosessit ja toimintojen	5
Tehokkuus	12			Koulutus, tiedotus ja materiaalit	1
				Itseohjautuvuus ja motivaatio	1
Yleiset muutokset		Yleiset muutokset		Yleiset muutokset	
		Tekniset välineet ja järjestelmät	2	Kehittäminen	3

Taulukko 4.

Yli vuoden sp:a käyttäneet organisaatio B:n ammattilaiset kokevat sp:n käytön luonnollisena osana työtään. Se on yksi työskentelyväline muiden joukossa. Ammattilaisten mielestä sähköisiin yhteydenottoihin ja viesteihin vastaaminen on vähemmän kuormittavaa kuin puheluihin vastaaminen. Puhelut ovat sp:n myötä vähentyneet oleellisesti. Ammattilaisten mielestä heidän tavoitettavuutensa on parantunut. He ehtivät perehtyä asiakkaan asiaan paremmin, joten asiakkaat saavat laadukkaampaa palvelua asioidessaan sp:n kautta. Ammattilaiset kokevat, että sp tuo heille oikeudellista turvaa, koska sp:uun kirjoitettuun tekstiin voidaan palata myöhemmin. Sp:n avulla asiakkaiden yhteydenotot tulevat kerralla oikeaan paikkaan oikealle ammattilaiselle, joten asiakkaan palveluprosessi käynnistyy nopeammin. Ammattilaiset kokevat, että he ovat saaneet sp:n käyttöön riittävästi koulutusta. Heidän organisaatiossaan on uudet toimintatavat mietitty hyvin ja työntekijät ohjeistettu selkeästi, ja otettu ne tehokkaasti osaksi toimintaprosesseja.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

”Saadakseen työt tehtyä ihminen kehittää itselleen myös työkaluja – kuten kirveen, tulen tai pyörän. Työkaluja, jotka helpottavat, nopeuttavat tai tekevät työn suorittamisesta kevyempää.” (Grönman, 2017).

Tutkielmani tavoitteena on tehdä näkyväksi kahdessa eri sähköisten palveluiden käyttöönottovaiheessa olevissa sosiaalihuollon organisaatioissa työskentelevien sosiaalihuollon ammattilaisten kokemukset sähköisen palvelun tulosta. Näissä organisaatioissa työskentelevät sosiaalihuollon ammattilaiset kokevat sp:n käyttöönottamisessa sosiaalihuollon palveluissa niin positiivisia kuin negatiivisiakin vaikutuksia. Positiivisemmin sp:n kokivat pidemmän aikaa sp:a käyttäneet ammattilaiset ja negatiivisemmin vähemmän aikaa palveluja käyttäneet ammattilaiset. Tähän ovat vaikuttaneet ammattilaisten oma aktiivisuus ja motivaatio sekä heidän saamansa koulutus sp:n käyttämiseen. Suurin merkitys on kuitenkin ollut sillä, miten sp on otettu tukemaan sosiaalihuollon palveluprosesseja näissä organisaatioissa. Vaikka tutkielmani tuloksia ei voida aineiston pienuuden vuoksi yleistää kertoo se, kuitenkin suuntaa antavaa tietoa sosiaalihuollon ammattilaisten kokemuksista sähköisten palveluiden käyttöönotosta ja hyödyllisyydestä.

Asiakas ensin – katse asiakkaan tarpeeseen

Tutkielmani johtopäätöksenä on, että sosiaalihuollon ammattilaiset kahdessa eri sähköisten palveluiden käyttöönottovaiheessa olevissa sosiaalihuollon organisaatioissa kokevat sp:n asiakaslähtöiseksi ajasta ja paikasta riippumattomaksi uudeksi asiakkaan ja ammattilaisen välistä yhteydenpitoa helpottavaksi kanavaksi. Ammattilaiset näkevät sp:n parantavan asiakaspalvelua. Myös aiemmat tutkimukset tukevat tätä johtopäätöstä. Toivasen (2006) mukaan asiakkaiden nähdään odottavan tai jopa edellyttävän aiempaa joustavampia palvelutuotannon menetelmiä (Toivanen 2006, 178). Myös Sallinen ym. (2012) toteavat, että kuntien tehtävänä on palvella kuntalaisiaan tehokkaasti ja monipuolisesti, mikä on mahdollista hyödyntämällä tietoteknologiaa. Asiakkaat odottavat, että palveluja kehitetään asiakaslähtöisesti yhden luukun periaatteella ja palveluja voidaan käyttää jatkossa ajasta ja paikasta riippumatta. (Sallinen ym. 2012, 127.) Jormalaisen (2005) tutkielma tukee samaa ajatusta. Hänen mukaan sosiaalihuollon ammattilaisten mielestä tietotekniikka parantaa asiakaspalvelua. Ammattilaisen tavoitettavuus on parantunut, myös asiakkaan ja ammattilaisen yhteydenpito ja viestinvälitys helpottuu. (Jormalainen 2005, 60.) Niin ikään Armanto (2005) toteaa,

että tietotekniikan käyttö lisää työn sujuvuutta ja kohentaa asiakaspalvelun laatua (Armanto 2005, 202).

Ammattilaisten kommenteista nousi merkittävästi esiin se, että sp:n käytön myötä asiakkaan ääni tulee paremmin kuulluksi. Ammatilaiset näkivät, että asiakkaan äänen esiin nousemiseen vaikutti keskeisesti se, että asiakas voi itse kirjata asiansa sp:uun sekä aloittaa asiansa prosessoinnin jo siinä vaiheessa. Asiakkaan yhteydenotto saadaan sp:n avulla ohjattua nopeammin oikeaan osoitteeseen ja asiakas oikeaan palveluun. Tällöin palveluprosessi nopeutuu ja tehostuu. Myös Jormalaisen (2005) tutkimustuloksen mukaan noin kolmannes hänen tutkimukseensa vastanneista ammattilaisista on sitä mieltä, että tietotekniikka helpottaa asiakkaiden kokonaisvaltaista hoitoa, mutta vain neljänneksen mielestä se auttaa asiakasta saamaan oikeaa palvelua oikeaan aikaan (Jormalainen 2005, 61). Jormalaisen tulos perustuu jo yli kymmenen vuotta vanhempaan tutkimukseen. Tutkimus on tehty vain yhdessä organisaatiossa yhdellä paikkakunnalla. Kaikilla tutkimukseen osallistuneilla on ollut käytössään hyvin samanlaiset tekniset välineet ja järjestelmät, joten sillä on voinut olla osaltaan vaikutusta tutkimustulokseen. Jormalainen (2005) kertoo, ettei ole tehnyt tilastollisesti päteviä vertailuja vaan pyrkinyt paremminkin luomaan kuvaa sosiaalityöntekijän arjesta. Tietotekniikka kehittyä hurjaa vauhtia ja uusilla nykyaikaisilla laitteilla ja järjestelmillä on saatu edistystä palveluiden oikea-aikaisuuteen, kuten tutkielmani kohteena olevissa kahdessa eri sosiaalihuollon organisaatiossa.

Sitran (1998) raportissa painotetaan, että tietotekniikan kehityksen tavoitteena on vastata palveluiden saavutettavuuteen kaikille kansalaisille tasavertaisesti ajasta ja paikasta riippumatta kustannuksia säästäen (Sitra 206 1998, 34). Liikasen (2002) mukaan sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisen lähtökohtana ovat asiakaslähtöisyys, palvelujen saumattomuus ja asiakkaiden omatoimisuuden lisääminen tietotekniikkaa hyödyntäen. Näin syntyisi myös uusia palvelu- ja asiointimahdollisuuksia aikaisempien rinnalle. Myös tiedonkulku ammattilaisten välillä olisi sujuvampaa. (Liikanen 2002, 23–24.) Tutkielmani tulokset osoittavat, että sosiaalihuollon ammattilaisilla on kokemus siitä, että sosiaalihuollon palveluissa palveluiden parempaan saavutettavuuteen ja asiakaslähtöisyyteen on vastattu ottamalla käyttöön sp ja kehittämällä sitä.

Sp:n vaikutuksen työn joustavuuteen ja tehokkuuteen ammattilaiset kokevat myönteisenä. Organisaatio A:ssa tosin koetaan, että sähköiset yhteydenotot aiheuttavat paljon selvitystyötä ja asiakkaan tavoittaminen yhteydenoton jälkeen vie ammattilaisten työaikaa, mikä on poissa muusta asiakastyöstä. Kuitenkin puhelimitse tavoittelu jäisi pois tai ainakin vähentyisi, jos asiakkaille vastattaisiin turvallisella viestinvälityksellä. Sitä ei organisaatio A:ssa ole vielä otettu käyttöön tehokkaasti. Ammattilaiset kokevat sp:n ensisijaisesti hyödyttävän asiakasta. Sp tuo ajan säästön erityisesti asiakkaalle. Ammattilaisen aikaa sp ei vielä käyttöönoton alkuvaiheessa säästä. Kuitenkin ammattilaiset uskovat ajansäästöä tulevan myöhemmin. Myös Jormalainen (2005) toteaa, että vaikka sosiaalialan ammattilaiset näkevät teknologian ja tietotekniikan tehostavan työtä, he eivät näe, että niillä saavutettaisiin asiakastyöhön käytettävän ajan määrän lisääntymistä (Jormalainen 2005, 59). Myös Kanteleen (2003) mukaan tuotavuuden kasvu tietotekniikan avulla on ollut odotettua vähäisempää, koska työntekijöiden aika menee teknisten apuvälineiden kanssa sähläämiseen. Tämä aika on poissa tehokkaasta työajasta. (Kantele 2003, 189.) Organisaatio A:n ammattilaiset näkevät vastaamisajan nopeuttamisen yhdeksi keinoksi vähentää puhelinsoittoja. Mikäli vastaaminen kestää liian kauan, asiakkaat alkavat kysellä asioitaan puhelimitse, mikä taas kuormittaa ammattilaisia lisää. Organisaatio B:n ammattilaiset eivät tuoneet esiin vastaavaa ongelmaa vaan kokivat sp:n vähentävän puhelimitse tulevia yhteydenottoja. Heillä on sp ollut käytössä jo runsaan vuoden ajan, joten sp:n käyttäminen oli luonnollinen osa toimintaa. Ammattilaiset käyttivät aktiivisesti sp:a asiakkaan kanssa viestittelyyn ja lisäksi heillä oli käytössä verkkoneuvontapalvelu, näiden käyttäminen koetaan vähentävän puhelimitse tapahtuvia yhteydenottoja.

Organisaatio A:n ammattilaiset kokevat, että toisissa sosiaalihuollon yksiköissä asiointien määrä on kasvanut ja joissakin yksiköissä määrä on ennallaan ja vakio, käytetään sitten sp:a tai muuta kanavaa. Sosiaalihuollon yksikköjen toiminta on erilaista eri palveluissa ja sp on otettu niissä käyttöön erilaisella volyymillä. Osassa yksiköissä ammattilaiset olivat innoissaan ja käyttivät sp:a monipuolisesti ja osassa ammattilaiset vielä harjoittelivat sp:n käyttöönottoa. Myös asiakaskunnan ikäjakauma, aktiivisuus ja mahdollisuudet käyttää tietotekniikkaa vaikuttavat siihen, miten innokkaasti yhteydenottopyyntöjä tehdään ja sähköisiä lomakkeita täytetään sp:n kautta. Vastaavasti organisaatio B:ssä nähtiin asiakkaan asiointien määrän olevan vakio asiointitavasta riippumatta. He eivät tuoneet esiin myöskään eroja yhteydenottojen määrässä eri sosiaalihuollon yksikköjen välillä.

Oikeusturva

Ammattilaiset kokevat sp:n tuovan sekä ammattilaisille että asiakkaille oikeudellista turvaa. Asiakkaan tai ammattilaisen kirjaamasta tiedosta sp:uun jää dokumentti, josta se voidaan myöhemmin tarkistaa. Näin sp velvoittaa ammattilaisia kirjaamaan asiat kuten asiakas on ne keskustelussa esittänyt ja asiakasta kirjaamaan oma tai henkilön, jota asiaa koskee, asia oikein. Puhelimessa puhuttua asiaa ei voida jälkeenpäin tarkistaa. Asiakas ei voi toimia sp:ssa anonyymisti vaan hänen on kirjauduttava järjestelmään aina omilla pankkitunnuksillaan, mobiilivarmenteella tai varmennekortilla, joten ammattilainen tietää, että asioi oikean henkilön kanssa. Myös ammattilaiset kirjautuvat järjestelmään joko omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan tai jatkossa varmennekortilla (Sote-kortti). Näin asiakkaan asioiden käsittelyn tietoturvallisuus lisääntyy sp:a käytettäessä.

Bittikuilu

Ammattilaiset tuovat esiin, että sp on yksi palvelumuoto lisää muiden joukossa, mutta se ei palvele kaikkia asiakkaita. Sosiaalihuolto nähdään perinteisesti ihmisläheisenä työnä, joka vaatii henkilökohtaista kohtaamista ja vuorovaikutusta, eikä sp täysin korvaa niitä. Näin ollen sp voi eriarvoistaa asiakkaita. Asiakkaat, jotka ovat taitavia tietotekniikan käyttäjiä ja joilla on tehokkaat laitteet, saavat nopeampaa ja laadukkaampaa palvelua. Nuorille asiakkaille sp:n käyttö on luontevaa, koska he ovat kasvaneet ajassa, jolloin tietotekniikka ja internet ovat kuuluneet olennaisena osana sosiaaliseen kanssakäymiseen ja vastavuoroisen tuen saamiseen (Enochsson 2007,1; Brown 2002, 157; Courtois yms. 2009, 112). Vanhukset ja ne joilla ei tietotekniikan käyttö ole hallussa jäävät helposti nuorempien jalkoihin, eikä sp vastaa heidän odotuksiinsa palvelusta. Myös verkkopankkitunnusten puuttuminen saattaa estää toisilta asiakkailta sp:n käytön ja siten eriarvoistaa. Pankkitunnuksen saanti ei ole kaikille asiakkaille mahdollista erilaisten syiden vuoksi, esimerkiksi luottotietojen menettämisen. Myös Armanto (2015) painotti eettisiä kysymyksiä koskien teknologian kehityksen tuomia riskejä eriarvoistaa kansalaisia. Hän toi esiin vaaran, että teknologisilla apuvälineillä pyritään korvaamaan fyysinen ja sosiaalinen kontakti siirtämällä asiakkaan ja ammattilaisen kohtaaminen virtuaaliseen yhteyteen. (Armanto 2005, 203.) Compton ym. (2005) painottavatkin, että sosiaalityössä asiakkaan ja ammattilaisen välinen toimiva vuorovaikutussuhde on oleellinen asia (Compton & Calaway & Cournoyer 2005, 142). Nuorille kanssakäyminen ja ongelmista kertominen virtuaalisessa tapaamisessa voi olla helpompaa kuin jos olisi kasvokkain tapahtuvassa kohtaamisessa ammattilaisen kanssa (Barak & Sadovsky 2008, 1804; Vergeer & Pelzer 2009, 195). Tutkielmaani

osallistuneet ammattilaiset totesivat sp:n madaltavan yhteydenoton kynnystä, koska asiakas voi kirjoittaa tavallaan ”kasvottomasti”, jolloin on helpompi purkaa vaikeitakin asioita.

Ammattilaiset näkevät, että vaikka sp helpottaa useimpien asiakkaiden asiointia, on sen kehittämistä jatkettava yhä asiakaslähtöisempään suuntaan. Asiakkailla saattaa olla ongelmia kirjoittamisessa tai lukemisessa, jolloin sp:n käyttö voidaan kokea hankalaksi. Tällöin sähköiset lomakkeet voidaan nähdä sekaviksi ja ns. virkamieskielen vaikeaksi ymmärtää. Lomakkeiden käyttöä helpottavana keinona nähdään ohjeistuksen, lomakkeiden määrämuotoisuuden sekä pakollisten kenttien määrän lisääminen. Näin ohjelma ohjaisi asiakasta täyttämään lomakkeen automaattisesti oikein ja antamaan asian käsittelemiseen tarvittavat tiedot.

Kaaoksesta virtuaaliseen kaaokseen

Tietojärjestelmien käytettävyydessä ammattilaiset näkevät vielä paljon puutteita. Tieto on hajallaan eri järjestelmissä, eivätkä ne keskustele keskenään. Ammattilaiset joutuvat käyttämään useita eri käyttäjätunnuksia ja salasanoja kirjautuessaan eri järjestelmiin, ja niiden muistaminen koetaan vaikeaksi. Yleisesti nähdään, että järjestelmät ovat vielä varsin alkeellisia ja kehittämistä on jatkettava. Tutkielmani tuloksia tukevat aikaisemmat tutkimukset. Toivanen (2006) tuo esiin sp:n irrallisuuden muista järjestelmistä, kuten asiakastietojärjestelmästä. Tämä tarkoittaa samalla irrallisuutta organisaation prosesseista. Ilman toimivaa integraatiota ei sp:lla tulla saavuttamaan täysimittaisia hyötyjä, vaan ne jopa lisäävät tai hankaloittavat työntekoa. (Toivanen 2006, 198.) Myös Kuronen ja Isomäki (2010) painottavat, että ihmisläheisen tietojärjestelmien suunnittelussa ja kehittämisessä lähtökohtana on oltava käytännön työ ja käyttäjien tarpeet, vasta sen jälkeen voidaan keskittyä tekniseen toteutukseen (Kuronen & Isomäki 2010, 198). Kansallisten ratkaisujen tavoitteena on saada tietojärjestelmät keskustelemaan keskenään. Tällöin tiedonsiirto tietojärjestelmien välillä tapahtuisi yli organisaatio- ja aluerajojen, ja asiakastiedot olisivat aina ajantasaiset ja ammattilaisten käytettävissä. Suurimpana ongelmana nähdään se, etteivät järjestelmät ole yhtyeentoimivia, tiedonvälitys järjestelmien välillä ei ole mahdollista ja tuhannet järjestelmät tekevät päällekkäisiä toimintoja. (Laaksonen ym. 2013, 24; Hartikainen 2008, 65.)

Ammattilaiset toteavat, että sp:n käyttäminen ja kehittäminen on vasta alussa ja kehittämistä ja tietoa tarvitaan lisää niin järjestelmän kuin teknisten laitteidenkin osalta. Toivasen (2006) mukaan sp ei tue aidosti palveluprosesseja, koska kehityshankkeiden vetovastuu on usein ollut varsinaisesta

palveluyksiköstä erillään olevalla substanssitoiminnan ulkopuolella oleva taholla (Toivanen 2006, 202). Ammattilaiset painottavat, että kehittämistyöhön on otettava mukaan varsinaisia substanssiosaajia, jotka tuntevat toimintaprosessit. Näin voidaan kehittää asiakaslähtöisiä palveluja. Ammattilaiset pitävät tärkeänä, että myös sosiaalihuollon palvelut pysyvät digitalisoituvan maailman kehityksessä mukana. Kuusisto-Niemi (2016) painottaakin, että tietojärjestelmien kehitystyössä on kuunneltava käyttäjiä sekä huomioitava järjestelmien eri käyttötarkoitukset (Kuusisto-Niemi 2016, 114).

Ammattilaiset näkevät, että kehittämistä on tehtävä eri yksiköiden ja organisaatioiden sisällä sekä myös alueellisesti ja kansallisesti sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kesken. Palveluja on kehitettävä asiakaslähtöisesti, ja myös asiakkaat on otettava mukaan kehittämiseen. Ammattilaisten mielestä sp:ssa on monia uusia mahdollisuuksia, joita voidaan kehittää. Pyöriä (2005) muistuttaa, että vaikka tietotekniikka mahdollistaa rutiininomaisten töiden ja tietomassojen hallitsemisen siirtämisen koneille, se ei kuitenkaan ole ratkaisu kaikkiin yhteiskunnan tai työelämän ongelmiin. Tuttu sanonta ”tietotekniikka on hyvä renki, mutta huono isäntänä” pitää hyvin paikkansa. Tärkeintä olisi paneutua siihen, kuinka tietotekniikkaa sovelletaan erilaisten sosiaalisten käytäntöjen osana. Tietotekniikan avulla voidaan vähentää turhaa kommunikointia ja siirtää työ tietokoneille ja -järjestelmille. Näin voidaan saada aikaa työlle, jota koneet eivät pysty tekemään, kuten luovaan ideointiin ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. (Pyöriä 2005, 166.)

Uuden, vuodelle 2020 ulottuvan, ”Sote-tieto hyötykäyttöön” –strategian tavoitteena on ”sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla on käytössään työtä ja sen toimintaprosesseja tukevia tietojärjestelmiä. Järjestelmien ja välineiden käytettävyys, päätöksen tuki ja toiminnanohjaus tukevat ammattilaisia työssään nykyistä paremmin, mikä lisää työn mielekkyyttä, laatua ja vaikuttavuutta. Ammattilaiset ovat mukana järjestelmien hankinnoissa ja toimintamallien suunnittelussa. Ammattilaisten tiedonhallinnan osaamista vahvistetaan ja uusiin sovelluksiin annetaan työpaikkakoulutusta sekä tietojärjestelmien että toimintamallien osalta. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten perus-, jatko-, täydennys- ja työpaikkakoulutukseen olisi hyvä sisällyttää tiedonhallinnan, tietosuojan, tietoturvan ja tietojärjestelmien käyttöön liittyviä opintoja”. (Hyppönen & Aalto & Doupi ym. 2016, 36.) Sosiaalihuollon tiedonhallintaa ja tietojärjestelmiä kehitetään jatkuvasti kansallisten tavoitteiden ja määräysten mukaisesti. Sosiaali- ja terveysala on suurien muutosten edessä. Näistä merkittävimpiä sosiaalihuoltoa koskevia uudistuksia on Sote-uudistus²⁶,

²⁶ Sote-uudistus on sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteen ja palvelujen uudistus. Tavoitteena on kaventaa ihmisten hyvinvointi- ja terveyseroja, parantaa palvelujen yhdenvertaisuutta ja saatavuutta sekä hillitä kustannuksia (Valtioneuvosto 2017).

jossa koko julkinen sosiaali- ja terveyshuolto uudistetaan niin, että julkisten sote-palvelujen järjestämisen vastuu siirtyy 1.1.2020 kunnilta uusille maakunnille. Lisäksi sosiaalihuollon asiakastiedot tulevat siirtymään valtakunnalliseen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon eli Kanta-palveluun 2018 lähtien. Kansa-koulu-hanke²⁷ tukee sosiaalihuollon organisaatioiden valmiutta Kanta-arkiston liittymisessä. UNA-hanke²⁸ on valtakunnallinen julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteistyöhanke, jonka avulla sote-tietojärjestelmiä uudistetaan vaiheittain (Kuntaliitto 2017).

Ammattilaiset näkevät koulutuksen ja tiedotuksen onnistuneen käyttöönoton edellytykseksi. Ammattilaisille on myös järjestettävä aikaa osallistua koulutuksiin. Verkkokoulutukset koetaan hyviksi vaihtoehtoiksi luokkakoulutusten lisäksi. Liikasen (2002) mukaan organisaatioiden on panostettava koulutukseen, joissa tietotekniikan lisäksi huomioidaan palveluketjut, kirjaamiskäytännöt, toimintamallit, tietosuojakysymykset sekä annetaan eväitä tukemaan asiakkaiden osallisuutta (Liikainen 2002, 247–248).

Maailma muuttuu, muuttuuko ajattelutaito?

Ammattilaisten mielestä sp:n käyttöönoton yhteydessä on tärkeää miettiä, miten sp otetaan osaksi sosiaalihuollon toimintaprosesseja. Toimintatapoja on muutettava, jotta vältytään päällekkäiseltä työltä. Organisaatio A:ssa on pidetty ennen käyttöönottoa työpajoja, joissa on suunniteltu uusia toimintaprosesseja. Yhdessä miettien ja kokemuksia jakaen voidaan päästä parempaan lopputulokseen. Kun otetaan käyttöön jotain uutta, on hyvä miettiä, mistä luovutaan, jotta saavutetaan tavoiteltuja hyötyjä. Organisaatio B:n ammattilaiset kokevat, että heidän organisaatiossaan sp:n käyttöönottovaiheessa toimintatavat on suunniteltu hyvin, joten ongelmia käyttöönotossa ei ole ollut ja jokainen on tiennyt, mitä pitää tehdä.

Motivaation ja itseohjautuvuuden ammattilaiset näkevät tärkeinä ominaisuuksina, jotka edistävät muutoksen läpiviemistä sekä työssä jaksamista. Toivasen (2006) mukaan teknologian hyödyntämisen

²⁷ Kansa-koulu hankkeessa edistetään määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönottoa ja kansallisten luokitusten sekä asiakirjarakenteiden toimeenpanoa asiakastietojärjestelmiin, niin että ne noudattavat sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain vaatimuksia. (Socom 2017)

²⁸ UNA on hallittu ja vaiheistettu etenemispolku tulevaisuuden hyvinvointipalvelujen tuottamisessa tarvittavan asiakaslähtöisen sote-tietojärjestelmien kokonaisuuden luomiseksi. Yhdessä kansallisten Kanta-palveluihin pohjaavien ratkaisujen kanssa UNA muodostaa kansallisen sote-tietojärjestelmäekosysteemin ytimen. UNA -hanketta viedään eteenpäin tiiviissä yhteistyössä valtakunnallista sote- ja maakuntauudistusta valmistelevien tahojen kanssa. Myös yhteistyö keskeisten sidoshankkeiden kanssa on entisestään tiivistymässä (Kuntaliitto 2017).

mahdollisuuksien ymmärtäminen on rajoittanut sp:n vakiinnuttamista osana toimintaprosesseja (Toivanen 2006, 193). Toivanen (2006) muistuttaa, että asenteet voivat nousta kehityksen esteeksi tai päinvastoin vauhdittaa sitä. Jos työntekijät eivät omaksu uutta palvelumuotoa, uudistetut palveluprosessit jäävät vaillinaisiksi tai jopa kokonaan käyttämättä. Työntekijöiden asenne voi vaikuttaa myös asiakkaiden innostukseen ottaa uusi palvelu käyttöön. Jos palveluprosessit ovat puutteelliset, asiointipalvelut koetaan pelkästään ylimääräisiksi tehtäviksi, koska ne tulevat yleensä muiden palvelumuotojen rinnalle, eivät korvaamaan niitä. (Toivanen 2006, 196.) Myös Hartikainen (2008) toteaa, että sähköisten järjestelmien käyttöönotto ei takaa uusien toimintatapojen omaksumista, ja käyttöönoton myötä on voitu vastaavasti synnyttää uusia suunnittelemattomia toimintatapoja, jotka voivat jopa hidastaa tai vaikeuttaa toimintaa (Hartikainen 2008, 66). Tutkielmani yhtenä tärkeimpänä johtopäätöksenä on, että toimintaprosessit on tärkeä suunnitella niin, että sp tukee sosiaalihuollon asiakkaan palveluprosessia.

Organisaatio A:n ammattilaisten mielestä sp:a ei ole vielä otettu käyttöön siinä määrin kuin sitä olisi ollut mahdollista käyttää. Tämän uskotaan muuttuvan ajan myötä, kun sp:n käyttökokemukset lisääntyvät, ammattilaiset ottavat sp:n osaksi toimintaprosesseja ja oppivat paremmin käyttämään sitä. Palveluja laajennetaan koko ajan eri toimintoihin ja järjestelmää kehitetään. Kun asiakkaat saavat enemmän tietoa sp:sta ja ottavat sen käyttöön muiden kanavien rinnalle, käyttö tulee lisääntymään. Organisaatio B:n ammattilaisilla sp:n käyttö on jo sujuvaa, koska heillä sp:n käyttökokemusta oli kertynyt jo yli vuoden ajalta.

Pohdintaa omasta oppimisesta ja jatkotutkimusaiheesta

Aloitin tutkielman teon keväällä 2016. Tutkielman teko työnteon ohessa oli aluksi haastavaa, koska työpäiväni venyivät usein pitkiksi. Saman vuoden marraskuussa jäin opintovapaalle ja sen jälkeen pystyin kokonaisvaltaisemmin keskittymään tutkielman tekoon. Tutkielman aihe kiinnosti minua oman työtehtävänikin vuoksi. Tutkielman tekeminen on ollut opettavaista, vaikka välillä työssä eteneminen on tuntunut raskaalta. Kuitenkin olen perehtynyt aiheeseen ja aineistoon innokkaasti ja motivoituneesti ja tehnyt työtä huolellisesti ja suorittanut sen loppuun. Välillä koin haastavaksi asettua tutkijan rooliin, koska työtehtäviini kuuluu sp:n kehittäminen ja käyttöönottojen koordinointi. Opintovapaan aikana sain etäisyyttä omaan työhön ja pystyin paremmin asettumaan tutkijan rooliin. Tutkimuskirjallisuutta lukiessani myös ammatillinen tietämykseni on lisääntynyt ja syventynyt. Hankittu tieto auttaa minua jatkossa työtehtävissäni sp:n kehittämisessä.

Tässä tutkielmassa tarkasteltiin sp:n hyötyjä ja haittoja sosiaalihuollon ammattilaisten näkökulmasta. Tutkielmaa tehdessä nousi myös muita mielenkiintoisia näkökulmia tarkastella sosiaalihuollon sp:a, mutta olen joutunut rajaamaan ne tämän tutkielman ulkopuolelle. Tietoyhteiskunta kehittyy ja sen myötä yhä useampia palveluja digitalisoidaan. Jatkuvasti kehittyvät tietojärjestelmät ja tietotekniset laitteet mahdollistavat kehityksen. Palvelujen sähköistämällä tavoitellaan säästöjä. Mielenkiintoisena jatkotutkimusaiheena näen sp:n vaikutuksen sosiaalihuollon ammattilaisten resursseihin ja palvelujen tuottamisen kustannuksiin. Sähköisellä palvelulla pyritään parantamaan palvelujen asiakaslähtöisyyttä ja lisäämään asiakkaiden omatoimisuutta. Tutkimus asiakkaiden kokemuksista sp:sta yhtenä sosiaalihuollon palvelumuotona edesauttaisi sp:n kehittämistä yhä asiakaslähtöisemmäksi.

LIITTEET:

1. Haastattelukysymykset

LÄHTEET:

- Ailio, Erja & Kärki, Jarmo & Laaksonen, Maarit & Peksiö, Tiina & Suhonen, Mari & Suhonen, Sirpa (2015) Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto. Palveluihin, palveluprosesseihin ja asiakastietoihin liittyviä käsitteitä. Helsinki: THL.
- Alasoini, Tuomo (2002) Työorganisaatioiden ohjelmallisen kehittämisen haasteita ja mahdollisuuksia tietoyhteiskunnassa. Teoksessa: Härmä, Mikko & Nupponen, Tarja (toim.) Työn muutos ja hyvinvointi tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Sitra, 45–56.
- Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- Amabile, Teresa & Kramer, Steven (2012) Pienet suuret teot, opi johtamaan kehitystä. Helsinki: Talentum.
- Armanto, Annukka (2005) Teknologia ikääntyneen kotona selviytymisen tukijana. Teoksessa: Helminen, Jari (toim.) Hyvinvoinnin rakentajat. Näkökulmia hyvinvointityön ja sen edellyttämän ammatillisen osaamisen kehittämistarpeisiin Uudellamaalla. Helsinki: Multiprint Oy, 199–216.
- Helminen, Jari (toim.) (2005) Hyvinvoinnin rakentajat. Näkökulmia hyvinvointityön ja sen edellyttämän ammatillisen osaamisen kehittämistarpeisiin Uudellamaalla. Helsinki: Multiprint Oy.
- Baker Steven, Warburton Jeni, Hodgkin Suzanne and Pascal Jan (2014) Reimagining the Relationship between Social Work and Information Communication Technology in the Network Society. Australian Social Work 67 (4), 467–478.
- Barak, Azy & Sadosky, Yael (2008) Internet use and Personal Empowerment of hear-ing-impaired Adolescents. Computer in Human Behavior 24(5), 1802–1815.
- Beldad, Ardion & De Jong, Menno & Steehouder, Michael (2010) How shall I trust the Faceless and the Intangible? A Literature Review on the Antecedents of Online Trust. Computer on Human Behavior 26, 857–869.
- Brown, Allan (2002) Groupwork. Teoksessa: Davies, Martin (toim.) The Blackwell Companion to Social Work, 156–164.
- Castells Manuel (1998) The Information Age. Economy, Society and Culture. Volume III. End of Millenium. Oxford: Blackwell Publishers Inc.
- Compton, Beulah R. & Galaway, Burt & Cournoyer, Barry R. (2005) Social Work Processes. Thomson Brooks/Cole-Thomson Learning. Belmont.
- Cooper, Alan (1999) Nörttien valtakunta. Miksi korkeateknologian tuotteet saavat meidät sekaisin ja kuinka palauttaa järki. Suo. Riikka Parkkonen. Helsinki: Suomen Atk-kustannus Oy.

Courtois, Cedric & Mechant, P. & De Marez, Lieven & Verleye, Gino (2009) Gratifications and Seeding Behavior of Online Adolescents. *Journal of Computer-Mediated Communication* 15, 109–137.

Enochsson, AnnBritt (2007) Tweens on the Internet- Communication in Virtual Guests Book. *International Journal of Media, Technology & Lifelong Learning*, 3(2), 1–14.

Eskola Jari & Suoranta Juha (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

eSuomi.fi. (2017) Suomi.fi-palvelut palveluntarjoajille. Saatavissa: <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille>. [Viitattu: 17.9.2017]

Finlex (2015) Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>. [Viitattu: 23.9.2017]

Garrett, Paul Michael (2016) Social work's "electronic turn": notes on deployment of information and communication technologies in social work with children and families. *Critical Social Policy* 25(4), 529–553.

Graig Shelley L. and Calleja Lorenzo Maria Victoria (2014) Can Information and Communication Technologies Support Patient Engagement? A Review of Opportunities and Challenges in Health Social Work. *Social Work in Health Care* 53(9), 845–864.

Granholm, Camilla (2010) Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 157–184.

Grönfors, Martti (1982) *Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät*. Helsinki: WSOY.

Grönman, Jani (2017) Digitaalinen työkaveri tulee taloon. Saatavissa: <http://www.affecto.com/fi-fi/tarinat/blogi/ohjelmistorobotiikka-digitaalinen/> [Viitattu: 23.9.2017]

Hartikainen, Tuija (2008) *Sairaanhoitajien kokemuksia sähköisen potilaskertomuksen tuomista muutoksista työtoimintaan*. Pro gradu. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Hasanen, Kirsi & Günther, Kirsi (toim.) (2014) *Kvalitatiivisen tutkimuksen laatu*. Teoksessa Kirsi Günther & Kirsi Hasanen (toim.) *Laadullinen tutkimus*. Moodleverkkokirja. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <https://learning2.uta.fi/mod/resource/view.php?id=415100>. [Viitattu 20.6.2017]

Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri (2010) Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 113–130.

Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Helsinki University Press.

Huhtanen, Heidi (2001) *Tietoyhteiskuntaa rakentamassa*. Helsinki: TIEKE.

Hyppönen, Hannele & Aalto, Anna-Mari & Doupi, Persephone & Hämäläinen, Päivi & Kangas, Maarit & Keränen, Niina & Kärki, Jarmo & Lääveri, Tinja & Reponen, Jarmo & Ryhänen, Miia (2016) Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Seurantamittarit ja tuloksia Sote-tieto hyötykäyttöön -strategian näkökulmasta. Helsinki: THL.

Hyppönen, Hannele (2004) Tekniikka kehittyi, kehittyvätkö palvelut? Tapaustutkimus kotipalvelujen kehittämisestä teknologiahankkeessa. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen Stakesin tutkimuksia 103. Helsinki: Stakes.

Inkinen, Tommi (2005) Tietoyhteiskunnan alueellisuus: strategioita, uskomuksia ja faktoja. Teoksessa: Kasvio, Antti & Inkinen, Tommi & Liikala, Hanna (toim.) Tietoyhteiskunta, myytit ja todellisuus. Tampere: Tampereen Yliopisto, 133–154.

Jauhiainen, Annikki & Sihvo, Päivi & Ikonen, Helena & Rytönen, Pirjo (2014) Kansalaisilla hyvät valmiudet sähköisiin terveyspalveluihin. FinJeHeW 6(2–3).

Jokinen, Arja (2014) Kokemuskätkö. Teoksessa Kirsi Günther & Kirsi Hasanen (toim.) Laadullinen tutkimus. Moodleverkkokirja.. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <https://learning2.uta.fi/mod/resource/view.php?id=415100>. [Viitattu 20.6.2017]

Jormalainen, Liisa (2005) Sosiaalityöntekijät ja teknologia. Pro gradu tutkielma. Lapin yliopisto.

Juhila, Kirsi (2014) Menetelmät ja analyysitavat. Teoksessa Kirsi Günther & Kirsi Hasanen (toim.) Laadullinen tutkimus. Moodleverkkokirja.. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <https://learning2.uta.fi/mod/resource/view.php?id=415100>. [Viitattu 20.6.2017]

Juhila, Kirsi (2014) Teemoittelu. Teoksessa Kirsi Günther & Kirsi Hasanen (toim.) Laadullinen tutkimus. Moodleverkkokirja. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <https://learning2.uta.fi/mod/resource/view.php?id=415100>. [Viitattu 20.6.2017]

Günther, Kirsi & Hasanen, Kirsi (2014) Tyypittely. Teoksessa Teoksessa Kirsi Günther & Kirsi Hasanen (toim.) Laadullinen tutkimus. Moodleverkkokirja. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <https://learning2.uta.fi/mod/resource/view.php?id=415100>. [Viitattu 20.6.2017]

Jyväskylän yliopiston kielikeskus (2017) Opi oppimaan. Saatavissa: <https://kielikompassi.jyu.fi/opioppimaan/itseohjautuvuus.htm>. [Viitattu: 4.6.2017]

Järvensivu, Anu & Piirainen, Tatu (2012) Hyvän työn ehdot työpaikan arjessa. Teoksessa: Pyöriä, Pasi (toim.) Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Helsinki: Gaudeamus.

Järvinen, Pekka (2016) Muutosvastarinta on rakennettu ihmismieleen. Talouselämä. Saatavissa: <http://www.talouselama.fi/tebatti/muutosvastarinta-on-rakennettu-ihmismieleen-6248744>. [Viitattu: 23.5.2017]

Kamaja Ilkka (2003) Soveltavan informaatioteknologian ja hallintotieteen kumppanuus. Kehitysaskelia Lapin yliopistossa. Hallinnon tutkimus 4, 352–371.

Kananoja, Aulikki & Lähtinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) (2011) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kananoja, Aulikki & Niiranen, Vuokko & Jokiranta, Harri (2008) Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kanta (2017) Kanta-palvelut. Saatavissa: <http://www.kanta.fi/kanta-palvelut>. [Viitattu: 9.10.17]

Kantele, Kalevi (2003) Päästä meidät lukemisen piinasta. Teoksessa: Seppänen, Rauno (toim.) Tietoyhteiskunnan harha. Kuopio: Kustannusosakeyhtiö Puijo, 182–212.

Karvonen Erkki (2005) Tietoyhteiskunnan mielikuvat ja todellisuus. Teoksessa: Kasvio, Antti & Inkinen, Tommi & Liikala, Hanna (toim.) Tietoyhteiskunta, myytit ja todellisuus. Tampere: Tampereen Yliopisto, 21–41

Kaskela, Lauri (2005) Toteutus ja käyttöönotto, TIEKE. Saatavissa: <https://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageId=3441263>. [Viitattu: 4.6.2017]

Kasvio, Antti (2007) Työn muuttis globaalien kilpailun, tieteen uusien edistysaskelten ja syvenevien ympäristöongelmien aikakaudella. Teoksessa: Kasvio, Antti & Tjäder, Johanna (toim.). Työ murroksessa. Helsinki: Työterveyslaitos.

Kasvio, Antti (2000) Tietotyö ja menestyvät ihmisrauniot. Economic Trends 2, 49.

Kilpeläinen, Arja & Sankala, Jukka (2010) e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 271–290.

Kortelainen, Pekka (2010). Strategiasta tietoyhteiskuntapolitiikaksi – katsaus sosiaalihuollon tietotekniikan kansalliseen kehittämiseen. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 21–46.

Kuntaliitto (2017) UNA-hanke. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/una-hanke>. [Viitattu: 10.10.2017]

Kuronen, Marjo & Isomäki, Hannakaisa (2010) Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? – ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 185–210.

Kuusisto-Niemi, Sirpa (2016) Tiedon hallinta sosiaalihuollossa. Tiedonhallinnan paradigma opetuksen ja tutkimuksen perustana. Kuopio: Grano Oy.

Kyngäs, Helvi & Vanhanen, Liisa (1999) Sisällön analyysi. Hoitotiede 1 (11), 3–12.

Kärki, Jarmo & Laaksonen, Maarit & Hyppönen, Hannele (2012) Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2011. Tampere: THL.

Laaksonen, Maarit & Aaltonen, Anna & Hyppönen, Konstantin & Huovila, Mikko & Peksiö, Tiina & Suhonen, Marko & Wahlroos, Mika (2015). Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely ja valtakunnalliset tietojärjestelmäpalvelut. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen kokonaisarkkitehtuuri. Tavoitetila 2020 v. 1.0. Helsinki: Terveystietokeskus ja hyvinvoinnin laitos.

Laaksonen, Maarit & Suhonen, Marko & Paakkanen, Esa & Mykkänen, Juha & Satama, Riikka (2013) Kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto (KanSa) Yhteenveto toteutusvaihtoehdoista ja linjauksista. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Laaksonen, Maarit & Suhonen, Mari & Suhonen, Sirpa (2012) Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto ja Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Laukka-Sinisalo, Hilikka (1999) Koskenlaskijana työelämässä eli mitä tietoyhteiskunta on ja kuinka tieto syntyy. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Lehmuskoski, Antero & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2012) Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. Helsinki: THL.

Leinonen, Piritta & Järvelä Sanna & Häkkinen, Päivi (2006) Teoksessa: Toiviainen, Hanna & Hänninen Hannu (toim.) Rajanylitykset työssä. Yhteistoiminnan ja oppimisen uudet mahdollisuudet. Jyväskylä: PS-Kustannus, 139–162.

Liikanen, Hanna (2002) Tietotekniikka kehittää sosiaali- ja terveysalaa? Tampere: Tampere University Press.

Luoma, Kimmo & Rötä, Maarit & Viljamaa, Seija (2017) Sosiaalihuollon Kanta-palveluiden käyttöönotto I-vaiheessa. Toimeenpanosuunnitelma. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.

Mannersola, Tuija (2014) Ihmisen kohtaaminen – hupeneva voimavara asiakastyössä? Metropolia. Saatavissa: <http://blogit.metropolia.fi/uudistuva-sosiaalialan-osaaminen/2014/06/06/ihmisen-kohtaaminen-hupeneva-voimavara-asiakastyossa/>. [Viitattu 5.6.2017]

Melin, Harri (2001) Koulutus, ura ja tietoyhteiskunnan työmarkkinat.. Teoksessa: Blom, Raimo & Melin, Harri & Pyöriä, Pasi (toim.) Tietotyö ja työelämän muutos. Helsinki: Gaudeamus Kirja, 66–100.

Meriluoto, Jouni Tapio (1997) Julkishallinnon asiointipalvelut tietoverkoissa. Evolutionaarinen tutkimus asiointipalvelujen kanavoimisesta tietoverkkoihin palvelustrategiamallin viitekehityksessä. Pro gradu. Helsingin yliopisto.

Mäkinen, Markku (2014) Teollisuus ja puolustus. Kauppa- ja teollisuusministeriö. Saatavissa: https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&ved=0ahUKEwi2i_vFluXSAhUCCSwKHdcgA2EQFgg9MAc&url=http%3A%2F%2Fjournal.fi%2Fta%2Farticle%2Fview%2F47792%2F13667&usq=AFQjCNEL3Me670cxZ-DBw3UpONaKBFYK2g&bvm=bv.149760088,d.bGg&cad=rja. [Viitattu 20.3.2017].

Niiranen, Vuokko (2002) Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Nikunlassi, Yrjö (2006) Tietoteknologia kylien hyvinvointipalvelujen kehittämisessä. Teoksessa Arja, Kilpeläinen & Yrjö, Nikunlassi (toim.) Kylät muutoksessa. Hankkeet kylien hyvinvoinnin edistäjinä? Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Lapin toimintayksikkö. Oulu: Oulun kaupungin painatuskeskus, 43–60.

Oikeusministeriö (2017) EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen täytäntöönpanotyöryhmän (TATTI) mietintö. Saatavissa: <http://oikeusministerio.fi/julkaisu?pubid=URN:ISBN:978-952-259-612-3>. [Viitattu 9.10.17]

OPM (1996) Kulttuurinen tietoyhteiskunta. Strategiset perusteet ja lähtökohdat opetusministeriön toimintaohjelmalle 1997–2000. Helsinki: Opetusministeriö.

Perron, Brian E. & Taylor, Harry O. & Glass, Joseph E. & Margerum-Leys, Jon (2010) Information and Communication Technologies in Social Work. *Advances in Social Work* 11 (2), 67–81. Saatavissa: <https://journals.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/view/241/401> [Viitattu 18.8.2017]

Pohjola, Anneli (1993) Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Riitta Granfelt; Harri Jokiranta; Synnove Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.). *Monisärmäinen sosiaalityö*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2010) Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 9–20.

Päykkönen, Kirsi & Pohjola, Anneli (2007) Sosiaalialan tiedonhallinnankartoitus. Selvitys sosiaalialan tiedonhallinnan nykytilasta Suomessa 2006. Lapin yliopisto.

Pyöriä, Pasi (2001) Tietotyön lumo ja todellisuus. Teoksessa: Blom, Raimo & Melin, Harri & Pyöriä, Pasi (toim.): *Tietotyö ja työelämän muutos*. Helsinki: Gaudeamus Kirja, 210–223.

Pyöriä, Pasi (2002) Tietotyö, työelämän muutos ja hyvinvointi. Teoksessa: Härmä, Mikko & Nupponen, Tarja (toim.) *Työn muutos ja hyvinvointi tietoyhteiskunnassa*. Helsinki: Sitra, 57–67.

Pyöriä, Pasi (2003) Eriarvoinen tietoyhteiskunta. Teoksessa: Melin, Harri & Nikula, Jouko (toim.) *Yhteiskunnallinen muutos*. Tampere: Osuuskunta vastapaino, 193–206.

Pyöriä, Pasi (2005) Työelämän muutos tietoyhteiskunnassa. Teoksessa: Kasvio, Antti & Inkinen, Tommi & Liikala, Hanna (toim.) *Tietoyhteiskunta, myytit ja todellisuus*. Tampere: Tampereen Yliopisto, 155–172.

Pyöriä, Pasi (2007) Tietotyön tutkimus. Teoksessa: Kasvio, Antti & Tjäder, Johanna (toim.). *Työ murroksessa*. Helsinki: Työterveyslaitos

Ruotsalainen, Pekka (2000) Asiakaslähtöinen palveluketju ja tietoteknologia. Teoksessa Susanna Nouko-Juvonen, Pekka Ruotsalainen & Irma Kiikkala (toim.) *Hyvinvointivaltion palveluketju*. Helsinki: Tammi.

Sallinen, Sini & Majoinen, Kaija & Salenius, Maria (toim.) (2012) *Elinvoimainen ja toimintakykyinen kunta*. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Salonharju, Inkeri (1999) Koulutuksen ja tutkimuksen tietostrategia ohjaa kirjastoja uudelle vuosituhannelle. Tietolinja 2. Saatavissa: <https://www.kansalliskirjasto.fi/extra/tietolinja/0299/pk0299.html>. [Viitattu:20.3.2007]

Saurama, Erja (2005). Muutosvallasta käytännössä. Teoksessa: Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.). Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Sitra 206 (1998) Elämänlaatu, osaaminen ja kilpailukyky, Tietoyhteiskunnan kehittämisen perustelut. Helsinki: Hakapaino Oy.

Socom, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy (2016) Saatavissa: <http://www.socom.fi/kansa-koulu/>. [Viitattu 9.10.17]

STM (1995) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntämisstrategia. Helsinki: STM.

STM (2006) Sosiaalihuolto Suomessa. Helsinki: Suomen Yliopistopaino Oy.

STM (2016) Hallituksen esitys laiksi sosiaali- ja terveystietojen tietoturvallisesta hyödyntämisestä sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Saatavissa: <https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj6sCY-UAhXCJZoKHaCRAJ4QFghIMAY&url=http%3A%2F%2Fstm.fi%2Fdocuments%2F1271139%2F3091050%2FLuonnos-HE--Sote-tietojen-tietoturvallinen-hy%25C3%25B6dynt%25C3%25A4minen.PDF%2F7e6eb683-437f-4fbd-9684-82d8032a9d5b&usg=AFQjCNF35TYpCWwWSiv-R0cs9I0N74Wciw>. [Viitattu: 27.6.2017]

STM (2017) Luonnos hallituksen esitykseksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ja eräksi siihen liittyviksi muiksi laeiksi. Saatavissa: <http://stm.fi/documents/1271139/3964964/Luonnos+hallituksen+esitykseksi+sosiaali-+ja+terveydenhuollon+asiakastietojen+s%3C%3A4hk%3C%3B6isest%3C%3A4+k%3C%3A4sittelyst%3C%3A4+yms.pdf/3c8778dc-73ed-487f-b760-0f5fc059c333>. [Viitattu: 9.10.17]

Stakes (2006) Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto. Saatavissa: <http://sty.stakes.fi/> [Viitattu 6.12.2015].

Suomen palveluohjausyhdistys ry (2017). Mitä palveluohjaus on? Saatavissa: <https://www.palveluohjaus.fi>. [Viitattu: 23.5.2017].

Syvänen, Sirpa & Tikkamäki, Kati & Loppela, Kaija & Tappura, Sari & Kasvio, Antti & Toikko, Timo (2015) Dialoginen johtaminen. Avain tuloksellisuuteen, työelämän laatuun ja innovatiivisuuteen. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Taipale, Sakari (2013) Informaatio aika – Manuel Castells ja verkostoitunut hyvinvointivaltio. Teoksessa: Saari, Juho & Taipale, Sakari & Kainulainen, Sakari (toim.) (2013) Hyvinvointivaltion moderneja klassikoita. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Talentia (2013) Määrittelyjä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön työstä ja tehtävistä. Saatavissa: http://www.asiantuntijapaivat.fi/tyoelama/sosiaalialan_tyo/tyon_maaritelmat. [Viitattu: 10.10.2017]

Talentia (2017) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Saatavissa: <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>. [Viitattu: 23.10.2017]

Taylor, Brian J. & Dempster, Martin & Donnelly, Michael (2003) Hidden Gems: Systematically Searching Electronic Databases for Research Publications for Social Work and Social Care. British Journal of Social Work 33, 423–439.

Teknologian tutkimuskeskus VTT (2015). Mitä käytettävyys tarkoittaa? Saatavissa: <http://www.vtt.fi/sites/hti/mit%C3%A4-k%C3%A4ytett%C3%A4vyys-tarkoittaa>. [Viitattu 1.6.2017]

Toikko, Timo (2005) Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön ideaan. Jyväskylä: Vastapaino.

Toivonen, Mia (2006) Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen kunnissa. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Toiviainen, Hanna & Hänninen Hannu (toim.) (2006) Rajanylitykset työssä. Yhteistoiminnan ja oppimisen uudet mahdollisuudet. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Torsti, Pilvi (2013) Tutkimusinfrastruktuurien merkitys Suomen tulevaisuudelle. Kansallisen tutkimusinfrastruktuuripolitiikan seminaari. 2.10.2013, OKM, Jukola. Saatavissa: <http://www2.aka.fi/Tiedostot/tutkimusinftrat/Pilvi%20Torsti%20Tutkimusinfrastruktuurien%20merkitys%20Suomen%20tulevaisuudelle.pdf>. [Viitattu: 20.3.2017]

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki.

Valtioneuvosto (2017) Sote-uudistuksen tavoitteet. Saatavissa: <http://alueuudistus.fi/soteuudistus/tavoitteet>. [Viitattu: 10.10.2017]

Valtiovarainministeriö (2003) VAHTI. Opas julkishallinnon tietoturvakoulutuksen järjestämisestä. Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä. 6/2003. Saatavissa: <http://vm.fi/vm/fi/> [Viitattu 21.4.2014].

Valtionvarainministeriö (2017) Kansallinen palveluarkkitehtuuri. Saatavissa: <http://vm.fi/palveluvayla>. [Viitattu 18.9.2017]

Valtionvarainministeriö (2017) Palveluväylä. Saatavissa: <http://vm.fi/palveluvayla>. [Viitattu 18.9.2017]

Vergeer, Maurice & Pelzer, Ben (2009) Consequences of Media and Internet use for Of-line and Online Network Capital and Well-Being. A Causal Model Approach. Journal of Computer-Mediated Communication 15, 189–210.

VM (2017) Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe-ohjelma) Saatavissa: <http://vm.fi/sade>. [Viitattu 9.10.17]

Voutilainen Tomi (2007) Hyvä sähköinen hallinto. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Virkkunen, Heikki & Mäkelä-Bengs, Päivi & Vuokko, Riikka (toim) (2015) Terveystietojärjestelmän rakenteisen kirjaamisen opas Osa I. Helsinki: Suomen Yliopistopaino Oy.

Väestörekisterikeskus (2017) Väestötietojärjestelmä. Saatavissa: <http://vrk.fi/vaestotietojarjestelma>. [Viitattu: 16.10.2017]

Weber, Robert Philip (1990) Basic Content Analysis. Second Edition. Series: Quantitative Applications in the Social Sciences 49. California: Sage Publications.

Young Lai Meng Ow, Beng Amanda Wei Li Tan, Loo Cecilia Lay Keng ja Lim Esther Li Ping (2014) Risk Mitigation of Shared Electronic Records System in Campus Institutions: Medical Social Work Practice in Singapore. Social Work in Health Care 53 (9), 834–844.

Liite 1.

RYHMÄHAASTATTELU: sähköiset asiointipalvelut sosiaalitoimessa

Tulevassa pro gradu -tutkielmassani tarkastelen miten palvelujen sähköistäminen vaikuttaa sosiaalityöhön ja mitkä ovat sähköisten asiointipalvelujen hyötyjä ja haittoja sosiaalialan työntekijöiden näkökulmasta. Tutkin siten työntekijöiden kokemuksia sähköisistä asiointipalveluista. Haen vastausta tutkimuskysymyksiini: 1) Miten sosiaalityöntekijät kokevat sähköisten asiointipalveluiden vaikutuksen työhönsä? 2) Miten sähköisten asiointipalveluiden tulo on muuttanut sosiaalialan työntekijöiden työtä? 3) Millaisia muutoksia sähköisten asiointipalveluiden tulon myötä sosiaalialan työntekijät kokevat sosiaalialan työhön on tulleen?

Ryhmähaastattelussa tullaan keskustelemaan työntekijöiden kokemuksista työssä tapahtuneista muutoksista sähköisten asiointipalveluiden käyttöönoton jälkeen.

Haastattelukysymykset:

Sähköisten asiointipalveluiden vaikutukset sosiaalialan työhön.

Miten olette kokeneet sähköisten palvelujen vaikutuksen sosiaalityöhön?

Miten olette kokeneet sähköisten asiointipalveluiden käyttämisen?

Miten olette voineet itse vaikuttaa sähköisten asiointipalveluiden tuloon ja sen tuomiin muutoksiin?

Millaista tukea olette saaneet sähköisten palveluiden käyttöönottoon? Mistä tukea olette saaneet?

Miten koette esimiesten ja työnantajan olleen tukena sähköisten asiointipalveluiden käyttöönotossa?

Minkälaisia taitoja ja/tai voimavaroja muutos on mielestänne vaatinut työntekijöiltä?

Miten työnne on muuttunut sähköisten asiointipalveluiden käyttöönoton jälkeen ja miten olette kokeneet työhönne mahdollisesti tulleet muutokset?

Miten on näkemyksenne siitä, onko teille jäänyt sähköisten asiointipalvelujen käytön jälkeen enemmän aikaa muuhun työhön vai vievätkö ne aikaa muusta työnteosta?

Työn tehokkuus ja laadukkuus sähköisten asiointipalveluiden tulon myötä.

Usein sähköisillä asiointipalveluilla tavoitellaan tehokkaampaa ja laadukkaampaa palvelua.

Miten koette sähköisten asiointipalveluiden vaikuttaneen työhönne ja sen laatuun?

Miten koette sähköisten asiointipalveluiden vaikuttaneen palvelun laatuun ja saatavuuteen?

Koetteko te, että sähköiset asiointipalvelut ovat helpottaneet ja tehostaneet työtänne vai ovatko ne hidastaneet ja vaikeuttaneet sitä?

Onko asiakkaiden asiointi sosiaalipalveluissa mielestänne helpottunut tai vaikeutunut?

Kehittämisehdotuksia:

Millaista tukea ja millaisissa tilanteissa tarvitsisit enemmän tukea ajatellen sähköisten palveluiden käyttöä tai tuomia muutoksia?

Mitkä keskustelussa esiin tulleet asiat ovat mielestänne sähköisten asiointipalveluiden kannalta tärkeimpiä asioita?

Mitä muuta haluatte sanoa kokemuksistanne tai yleensä sähköisistä asiointipalveluista sosiaalityössä?